جمعية المكتبات المتخصصة
Special Libraries Association
Arabian Gulf Chapter فرع الخليج العربي

ورقات العمل المقدمة للمؤتمر 23
لجمعية المكتبات المتخصصة
(فرع الخليج)

جودة برامج التدريب والتأهيل في المكتبات والمعلومات: خريطة الطريق نحو الاعتماد المهني والأكاديمي

مملكة البحرين
7-9 مارس 2017

بسم الله الرحمن الرحيم

المحتويات

هيكلية المعلومات وتأثيرها على الأمن
إعداد: تيسير الحانوتي
5

واقع ممارسات أمن المعلومات في المكتبة الرئيسة بجامعة السلطان قابوس
ومدى توافقها مع المعيار الدولي لأمن المعلومات (ISO/IEC ٢٧٠٠٢): دراسة حالة
منال بنت حمدان بن سعيد العميري - د. جمال بن مطر بن يوسف السالمي
د. خلفان بن زهران بن حمد الحجي - د. عبد الله محمد أبو الكشك
21

امن المعلومات بالمكتبات الجامعية السودانية
بالإشارة إلى مكتبتي جامعة النيلين وجامعة وادي النيل
يوسف علي الشيخ مصطفي البكري
42

تأثير تطبيق معايير الأمن الدولية للمعلومات في الرقمنة على جودة
وأمن المعلومات في المكتبات : مركز التميز للخدمات الجامعية حالة دراسية
أفنان علاونة - مهند الخلايلة
63

الممارسات التقنية لطلبة قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس
في مجال أمن المعلومات: دراسة تحليلية
جوخة بنت محمد بن سيف الشيبانية - نوال بنت علي بن عبد الله البلوشية
مروة بنت مسلم بن سلام الهنائية
73

تطوير مكتبة رقمية لقسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس
وفق احتياجات المستفيدين
أمل بنت خلفان بن سالم الراشدي - هلال بن ناصر البوسعيدي
97

معايير الاعتماد في برامج علوم المكتبات والمعلومات
في ضوء المعايير الدولية : دراسة تحليلية
د. أسماء صلاح علي
120

دور الجمعيات والاتحادات المهنية في تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي
لبرامج علوم المكتبات و المعلومات : دراسة تحليلية في ضوء المعايير الدولية و العربية
ثروت العليمي
158

تقويم برنامج الماجستير في قسم علم المكتبات والمعلومات
في الجامعة الأردنية في ضوء معايير جمعية المكتبات الأمريكية (ALA)
د. يونس أحمد اسماعيل الشوابكة
187

الإعتماد الأكاديمي العالمي لبرامج إعداد اختصاصي المعلومات العرب: الملامح الأساسية
الدكتور عماد عبد الوهاب الصباغ - الدكتورة أنغام حسين
231

دور المكتبات ومراكز المعلومات في الحصول على الاعتماد الأكاديمي:
مكتبة كلية الاقتصاد بجامعة السلطان قابوس أنموذجا
أصيلة الهنائي - حسناء الحرملي - هاجر البداعي
256

تأثير المكتبات الجامعية في الإعتماد المؤسسي دراسة حالة: جامعة بيروت العربية
أ.د. حسانة محيي الدين - محمود عواد
270

دور المكتبات الجامعية في دعم برامج الاعتماد الأكاديمي:
المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس أنموذجا
حمد بن محمد بن سالم العزري - خديجة بنت يحيى بن هلال العبرية
298

الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف: دراسة تقييمية
أماني جمال مجاهد 315

برامج الدراسات العليا في أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات الأجنبية
العاملة في الدول العربية مقارنة بنظيراتها في الجامعات العربية:
تجربة الدراسة في كلية لندن الجامعية (قطر)
رانيا عثمان 332

برامج الأرشيفات الوطنية للتدريب على إدارة الوثائق الإلكترونية:
الأرشيف الوطني الأمريكي أنموذجا
السيد صلاح الصاوي 346

دور الجمعيات المهنية في تحسين جودة المهنة: جمعية المكتبات المتخصصة-
فرع الخليج العربي أنموذجا (دراسة حالة)
إعداد: خالصة بنت عبدالله بن محمد البراشدية 386

ورقة بعنوان : أثر الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات (سالي)
في تحسين وتطوير الأداء الوظيفي للمكتبيين بولاية الخرطوم : دراسة تحليلية تقويمية
محمد مصطفى محمد علي 398

تقييم تجربة قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس
في ممارسات الجودة والإعتماد الأكاديمي
الدكتور نبهان بن حارث الحراصي -الدكتور جمال بن مطر السالمي 414

تقييم واقع المكتبات الأكاديمية في جامعة السلطان قابوس
في ضوء المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية
جميلة بنت حمدان العامري - رباب بنت جمعه الريامي 428

العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية ومؤشرات تأثير المكتبات
وفق مواصفتي الآيزو ١٦٤٣٩، و ٩٠٠١:٢٠١٥ مكتبة الجامعة الأردنية - دراسة حالة
أماني حمارشة - أفنان علاونة 451

معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية
بجامعة السلطان قابوس
شيماء بنت سعود البداعية -علي بن سيف العوفي - خلفان بن زهران الحجي 461

The Impacts and Success Factors of ISO 9001 and ISO Development and Validation of a Knowledge Management Questionnaire
Deema T. Aziz ,Prof. Abdelmajid Bouazza ,Prof. Naima H. Jabur , Dr. Abdelhamid S. Hassan ,Dr. Ali Al Aufi 496

29990 in Library Continuing Education
Ursula Georgy, Technische Hochschule Koln 520

SLA AGC 2017 Session Paper: Managing user queries using cloud services: KAUST library experience
Rindra M Ramli, Faten Ba-Rayyan 528

هيكلية المعلومات وتأثيرها على الأمن

إعداد: تيسير الحانوتي
أخصائي أول حاسب آلي مركز عيسى الثقافي - مملكة البحرين

مقدمة

أخذ الاهتمام بأمن المعلومات يتزايد بشكل كبير مع الانتشار الكبير في استخدام خدمات الشبكة الدولة للمعلومات «الانترنت» والتي بدورها اعتمدت على التطور والتقدم الكبير في تكنولوجيا الاتصالات وتقنية المعلومات، أو ما يطلق عليه بثورة المعلومات، مما أدى الى الإفراط في استخدامها والاعتماد عليها بشكل كبير في شتى مناحي الحياة وفي أدق تفاصيلها اليومية. فنرى الكثير ممن يمشون وفي أيديهم أو على أكتافهم حقيبة وبداخلها جهاز حاسوب محمول، إضافة الى أحد أنواع الاجهزة الذكية المختلفة ان لم يكن أكثر، ويستخدمونها لإجراء الاتصالات واستقبال البريد الالكتروني وتصفح المواقع الالكترونية، إضافة إلى التفاعل مع شبكات التواصل الاجتماعية من خلال شبكة الانترنت التي أصبحت هي أيضا محمولة معهم على أجهزتهم الذكية.

لقد أصبحت الحياة مع هذه الأجهزة والتقنية المصاحبة لها سهلة ومريحة في ظل توافر هذه الأجهزة بأسعار رخيصة نسبياً، ففي بعض الدول أصبح المستخدم قادرا على إجراء الكثير من المعاملات والإجراءات الضرورية من خلال منظومة الحكومة الالكترونية عن طريق أجهزة الحاسوب أو من خلال الأجهزة الذكية المرتبطة بشبكة الانترنت. فنرى الكثير يستفيد من هذه الخدمة فيقوم بتسديد الفواتير، ودفع الضرائب والرسوم والمخالفات، أو حتى طلب قرض بنكي، أو إجراء التحويلات المالية وغيرها مستفيداً من هذه التقنيات. وهنالك الكثير من الصداقات تنشئ من خلال مواقع التواصل الاجتماعي وبعضها ينتهي بالارتباط، لذلك أصبحنا نعيش فيما يطلق عليه بالعالم الرقمي.

وبالمقابل ومع كل هذه التسهيلات في أمور حياتنا اليومية برزت الكثير من القضايا والمشاكل المرتبطة بتلك التكنولوجيا على مختلف المستويات، ومن هذه المشاكل التي أرّقت وما زالت تؤرق الأشخاص والمجتمعات موضوع الأمن وكيف يمكن ان تؤثر هذه التقنية على الأمن من عدة نواحي. وبما ان هذه التقنيات قائمة بالأساس على مبدأ تبادل المعلومات فإن مفهوم الأمن يكمن في هذه المعلومات.

لذلك ومع هذا الانتشار الكبير لمختلف شبكات الحاسبات والاتصالات ولأنها ترتبط بشكل مباشر بتبادل المعلومات فقد أصبح تأمين تلك المعلومات من أكبر التحديات التي تواجهنا في هذا العصر لما له من تهديد مباشر يمتد من المستوى الشخصي لتتسع الدائرة الى المستوى الوطني ثم العالمي.

وفي الصفحات القادمة سنتناول المعلومات على أكثر من مستوى وبيان علاقتها بالأمن.

أمن المعلومات

التعريف:

هو السيطرة والتحكم في البيانات، ونقلها، ونشرها، وحمايتها من المخاطر الداخلية والخارجية التي تهددها ومن انشطة الاعتداء عليها.

أمن المعلومات عبر التاريخ «السرية»:

إن حفظ الأسرار كان ولا يزال هاجس البشر منذ القدم، فقد سخر الإنسان طاقاته وإمكاناته الذهنية من اجل ابتكار طرق لإخفاء أسراره، حتى انه لم يتورع عن إخفائها في أحشاء الحيوانات كما كان يفعل الصينيون القدماء، كذلك كانوا يكتبون رسائلهم على حرير ناعم ثم يضعونه في كرات صغيرة مصنوعة من الشمع، فيقوم الرسول ببلعها او يُدخلها في أحشائه بطرق معينة حتى إذا ما وصل الى هدفه يتم إخراجها وتسليمها.

المغول بدورهم ابتكروا وسائل مختلفة لإخفاء وتامين رسائلهم الهامة، فقد كانوا يعمدون الى اختيار احد الرجال كثيف الشعر فيحلقون شعره ويكتبون عليه بقلم ناري ثم يتم سجنه في زنزانة انفرادية حتى ينموا شعره جيدا ليغطي الكتابة ثم يرسلونه الى الطرف الآخر الذي يقوم بدوره بحلق شعره لقراءة الرسالة، بل وتطورت هذه الطريقة بعد اكتشافها من قبل الإمبراطور جنكيز خان، ليتم تقسيم الرسالة الى أكثر من قسم وكل قسم يكتب على رأس شخص مختلف، بحيث إن تم كشف أحد الأشخاص والقبض عليه يكون من الصعب فهم الرسالة كاملة.

أما الهنود القدماء فقد عملوا على إشاعة ثقافة امن المعلومات حتى ادخلوها في مناهجهم التعليمية، وقد فرضوا على النساء تعلم فنون الكتابة السرية إضافة الى مختلف الفنون الأخرى التي يجب عليهن تعلمها.

كما دلت الدراسات على ان المصريين القدماء قد نبغوا في الكتابة السرية وقد استخدموا ثلاثة انواع من الكتابة السرية منذ عهود بعيدة في التاريخ، وكذلك الإغريق منذ القرن التاسع قبل الميلاد عندما استخدموا الكتابة السرية في معاهداتهم ولإخفاء أسرارهم.

ومن إبداعات اليونان في حفظ معلوماتهم وضع أسس لشفره خاصة تقوم على مبدأ الأرقام بدلا من الحروف.

وفي العصور الأوروبية الوسطى خطى امن المعلومات خطوات واسعة على يد الكنيسة، فقد نبغ العديد من رجال الكنيسة في تطوير أسليب مبتكرة لحفظ المعلومات، مثل استبدال الأحرف الصوتية بالنقاط في الكتابة السرية، واستبدال المقاطع بالأحرف.

ولم يكن العرب قبل الإسلام بعيدين عن هذه الفنون فقد برع العرب باستخدام شفرة الأرقام بدلا من الحروف وهذه الطريقة تسمى "حساب الجمل". فيما أبدع المسلمون بإرسال المعلومات بطرق غاية في

السرية والحذر، وهنالك الكثير من القصص نذكر منها قصة ذلك الشيخ الذي أرسل بيتا من الشعر مع قاتلاه تكشف ما فعلاه من دون ان يفهما قصده يقول فيه:

من مبلغ عني بان مهلهلاً ... لله دركما ودر أبيكما

فقالت ابنته: والله ما كان أبي ردي الشعر، ولا سفساف الكلام، فعرضوا هذا البيت على شاعر لديهم فقال لهم أحسن العزاء في أبيكم وإنما أراد أن يخبركم أن هؤلاء هم من قتلوه فصعقوا وقالوا ما دليلك فأنشدهم البيت كامل قال فيه :

من مبلغ عني بان مهلهلاً أضحى قتيلاً بالفلا مجندلا

لله دركما ودر أبيكما لا يبرح العبدان حتى يقتلا

في عام ١٣٦١ تم في بريطانيا سن قانون تم بموجبه منع اختلاس النظر والسمع وعاقب عليه بالسجن. وفي عام ١٧٧٦ أصدر البرلمان السويدي قانونا نظم الوصول إلى السجلات العامة ومنع الوصول إليها إلا لأهداف مشروعة.

شبكة الانترنت وتأثيرها على أمن المعلومات

يعرف أحد الباحثين شبكة الانترنت على أنها أكبر آلة عرفتها البشرية لجمع ومعالجة ونقل البيانات، لذلك فهي تعد أكبر ساحة لحرب المعلومات، فمنها يمكن الحصول على المعلومات والبيانات الشخصية للأفراد، وأحيانا بعض البيانات المالية المهمة التي قد تستخدم لاحقا لأغراض معينة.

فمن خلالها يمكن للشركات وبعض المؤسسات البحثية أن تتبع عمليات الشراء التي يقوم بها الأفراد، أو التحويلات المالية، وكذلك تتبع المواقع التي يزورها الأفراد والمواقع التي قاموا بالاشتراك أو التسجيل بها، وهي بالنسبة لغالبية مستخدمي الانترنت تعتبر معلومات عادية. ولكن المفاجئة الكبرى تأتي بعد أن تقوم تلك الجهات بإدخال هذه البيانات إلى قاعدة بيانات بعض البرامج الذكية التي تقوم بدورها بتجميع وتصنيف وتحليل هذه البيانات واستخلاص نتائج وحقائق عن تفاصيل حياة الفرد اليومية الدقيقة التي لا يرغب بنشرها ومعرفتها من قبل الآخرين.

إن أهم ما يميز شبكة الانترنت أنها لا تعترف بحدود وبالتالي فان المعلومات المتداولة عليها تتدفق عابرة لكل الحدود الشخصية المجتمعية والوطنية، وبالتالي فمن الممكن جدا ان يتم اختراق معلوماتك الخاصة من خلال هذه الشبكة.

وبما أن شبكة الانترنت تقوم بنقل وإتاحة معلومات عن جميع الأنشطة والمستويات الاجتماعية والتجارية والسياسية والثقافية والاقتصادية عبر العالم الافتراضي، فقد رافقها توجه واسع لحماية خصوصية الأفراد والجماعات وبالتالي تأمين المعلومات في عالم الشبكات الدولية.

فكان لشبكة الانترنت الفضل الأكبر في اهتمام العالم بحماية وتأمين المعلومات، وعلى النقيض كان لها السبب الأكبر في انتهاكها، ولسنا ببعيدين عن ما تم تداوله مؤخرا عن بعض الشركات التي تتنصت على

المحادثات العادية من خلال ميكروفون الهواتف النقالة، وتسريب الكثير من رسائل البريد الالكتروني، وبيع قاعدة بيانات الملفات الشخصية للمشتركين بموقع معين.

أمن المعلومات والخصوصية

الخصوصية:

يعرفها النظام اللاتيني بأنها الحق في الحياة الخاصة، احترام سرية وخصوصية الأشخاص من أي تدخل مادي أو معنوي.

خصوصية المعلومات:

يعرفها الباحثون بأنها مطلب الأفراد، أو الجماعات، أو المؤسسات بأن تقرر لنفسها متى، وكيف، وإلى أي مدى يجري نقل المعلومات عنها إلى الآخرين.

يمكن القول أن الخصوصية وأمن المعلومات تتقاطعان في مجالات كثيرة ويعتمد أحدهما على الآخر. إن قيمة الخصوصية وتكاليفها النفسية والمجتمعية ليست مطلقة، فقد تتعارض فوائد الخصوصية لأحد الأفراد مع مصالح فرد آخر، أو مع مصالح المجتمع، بل أحيانا مع مصلحة الشخص نفسه، فتخيل ان شخصا أصيب بحادث وأدخل أحد المستشفيات وهو في غيبوبة، وأن الأطباء بحاجة إلى معلومات صحية خاصة مستعجلة عن هذا الشخص من خلال سجلاته الطبية الموجودة في مؤسسة طبية أخرى، فماذا سيحصل لو أن تلك المؤسسة رفضت الإفصاح عن تلك البيانات الصحية الأساسية بدواعي الخصوصية أو بحجة أمن المعلومات؟

في دراسة بعنوان «الخصوصية والحرية» أعدها «آلان ف. ويستن» قال فيها «أنه يجب على كل فرد، داخل النطاق الأكبر لثقافته، ومكانته، ووضعه الشخصي، ان يحقق توافقا مستمرا بين حاجته للعزلة والصحبة، للعلاقة الحميمة والعلاقة الاجتماعية العامة، للغفلة والمشاركة المسئولة في نشاطات المجتمع، للكتمان والعلانية».

أي بمعنى التوفيق والتوازن بين تلك القيم المتعارضة وحمايتها داخل نطاق أنظمتها القانونية بطرق مختلفة.

إن الحفاظ على المعلومات الخاصة أمرا مهما يسعى الجميع إلى تحقيقه، وهذا يعتبر حق مقدس لهم. ولكن كيف يتم تحديد المعلومات المهمة التي تدخل ضمن عباءة الخصوصية وتستحق الحماية، ولكن من الضروري ان يتم إتاحتها ضمن نطاق معين، أو من أجل حماية جهة أخرى أكبر، أو المحافظة على سير عملها بطريقة آمنة وذات مصداقية.

كما أن متطلبات الحياة العصرية التي تعتمد بشكل كبير على الأجهزة والشبكات تتطلب التنازل بعض الشيء عن مبدأ خصوصية المعلومات وسريتها ولو على مستويات معينة. فالخصوصية وأمن المعلومات ضرورية ومهمة ولكنها تجعل حياتنا ناقصة للعيش في هذا العالم الذي بدأ بالتحول إلى الشكل الرقمي.

لذلك التوازن في الحسابات مطلوب في هذا الأمر، فلا بد لنا من التعايش والقبول بالوضع الجديد وهو

الاتجاه نحو العالم الرقمي ومتابعة التطور، وما يقابله من التنازل بعض الشيء عن البيانات الخاصة. إن الجهة صاحبة البيانات هي القادرة على تحديد البيانات المهمة والى أي مدى يمكن الإفصاح عنها، بمعنى هل يستحق الحصول على خدمة معينة الإفشاء عن بعض الأسرار؟.

إن التمسك المتطرف بقيم الخصوصية وأمن المعلومات يؤدي إلى التضارب مع قيم أخرى أو مع مبدأ الخصوصية نفسه وفي كثير من الأحيان لا يمكن تجنب هذا التضارب.

ويعتبر تحقيق التوازن بين التناقضات أمراً يحدده السياق الذي نعمل فيه، فعلى سبيل المثال إذا أراد الفرد أن يقوم بعملية شراء من أحد المتاجر من خلال شبكة الانترنت، فهذا يستدعي ان يقوم بالإفصاح عن بيانات بطاقته الائتمانية، وبياناته الشخصية، وعنوانه، وأرقام الاتصال، وبالتالي على الشخص نفسه أن يقرر ويوازن بين حاجته إلى هذه الخدمة وبين الإفصاح عن مثل تلك البيانات التي قد يتم تسريبها أو سرقتها.

ومثال آخر نضربه هنا: هل من حق الدولة الإطلاع على الدخل المالي للأفراد والمؤسسات؟ ألا تعتبر هذه المعلومات خاصة جداً وسرية للغاية؟ ألا يؤدي تسريبها إلى مشاكل كثيرة خصوصا إذا تسربت إلى المؤسسات المنافسة؟

ولكن بالمقابل أليس من حق الدولة أن تجني الضرائب المناسبة من الأفراد والمؤسسات؟ أليس من حق الدولة الحفاظ على أركان وقواعد الاقتصاد من العبث والخداع؟ أليس من حق الدولة معرفة من أين تأتي المدخولات المالية الضخمة للأفراد والمؤسسات حفاظا على الاقتصاد من عمليات غسيل وتبييض الأموال؟

هيكلية المعلومات

بما أن موضوعنا يتركز على أمن المعلومات فلا بد لنا ان نفهم ما طبيعة المعلومات التي تحتاج تأمين، وهل كل المعلومات التي نتداولها تحتاج الى تأمين. لكي نجاوب على هذا السؤال لا بد لنا من فهم التركيبة الهيكلية للمعلومات ومن خلالها يتبين لنا ما يجب تأمينه وما يجب الإفصاح عنه دون تخوف. ان التركيبة الهيكلية للمعلومات تقوم على مستويين:

أولا: على المستوى البنيوي

المعلومات الشخصية: من الطبيعي ان يكون لكل فرد الكثير من المعلومات التي قد لا يرغب بانتشارها حتى على أضيق الدوائر، فنرى الغالبية لا ترغب بنشر بياناتها عن أوضاعهم المالية حتى لأقرب الناس، وهنالك بعض الأفراد يرغبون مثلا بإبقاء أرقام هواتفهم وأسماؤهم سرية حتى انهم يقومون أحيانا بدفع رسوم إضافية لعدم نشرها بالدليل السنوي الذي تصدره شركات الاتصالات، أما في مجال المكتبات فمن حق الفرد أن لا يعرف الآخرون عنه ماذا يقرأ، أو ما نوعية الكتب التي استعارها من المكتبة أو اشتراها من المكتبات التجارية التقليدية أو عبر شبكة الانترنت.

المعلومات التجارية: إن غالبية الشركات في هذه الأيام تبني سياساتها الإنتاجية والتسويقية اعتمادا

على بيانات وإحصائيات مستقاة من معلومات عن الأفراد والشركات الأخرى، أما البيانات التي تمثل الأفراد فهي على سبيل المثال، الدخل المالي للفرد، اهتماماته الشرائية، أرقام الاتصال، البريد الالكتروني لاستخدامها في الحملات الترويجية للمنتجات الجديدة وخاصية نشر صور وتفاصيل عن المنتجات من خلال البريد الالكتروني، فيما تركز بعض الشركات على معرفة مستوى الدخل والعمر والجنس لان هذه المعلومات عند تجميعها وتصنيفها تستخدم في عمليات التحليل الاقتصادي والتسويقي لتحديد وجهة ونوعية المنتجات والخدمات وسياسة الإنتاج الجديدة.

إن غالبية المواقع التجارية على شبكة الانترنت تطلب معلومات غاية في الخصوصية كالتي ذكرناها سابقا إضافة إلى الحالة الاجتماعية، مكان الإقامة، الجنسية، الهوايات والاهتمامات، وأرقام البطاقات الائتمانية في حالات الشراء أو للتأكد من العمر في بعض المواقع.

ونظرا لأهمية المعلومات فقد بدأت الشركات الكبرى بإنشاء وحدات استخبارية خاصة بها للقيام بجمع المعلومات الاقتصادية عن الأفراد والشركات المنافسة وتحليلها لدعم صنع القرار الاستراتيجي وخطط الشركة التسويقية والإنتاجية.

المعلومات الحكومية: أصبحت الكثير من الدول تسخر تقنيات المعلومات والاتصالات المختلفة في دورتها اليومية، وبشكل أساسي في توفير المعلومات بهدف التخطيط للمستقبل بشكل سليم، باعتبارها هذه المعلومات بمثابة المورد الأساسي لوضع استراتيجيات الدول، فنرى الكثير من هذه الدول بدأت تفعّل مفهوم الحكومات الالكترونية لأسباب كثيرة، فهي بالنسبة للأفراد تسهّل عليهم بعض الممارسات الحياتية اليومية، فعلى سبيل المثال إعطائهم فرصة إجراء بعض المعاملات الرسمية من خلال شبكة الانترنت. أما السبب الرئيسي الذي يهم الطرف الآخر وهو الحكومة، فهو تجميع وتصنيف وتحليل المعلومات وتبويبها بشكل أسرع وأدق لاستخدامها لاحقا في عمليات التخطيط ووضع الاستراتيجيات المستقبلية للتعليم والصحة والإسكان وشبكات الطرق وغيرها.

لذلك فان هذه المعلومات التي تخص أفراد أو مجتمعات دولة معينة تعتبر من خصوصيات وأمن تلك الدولة، ولا يجوز لأي طرف آخر انتهاكها لأي سبب كان، إلا من خلال تبادل المعلومات المنظم بين الدول. لذلك لا بد من وجود استراتيجيات وطنية لتأمين هذه المعلومات.

لذلك فإن حجم المعلومات التي تمتلكها دولة ما عن دولة أخرى بات يعد من أهم الاستراتيجيات العسكرية، ولا يقل أهمية عن عمليات تسليح الجيوش، حيث يرى الكثير من المحللين العسكريين أن من معايير تفوق دولة ما على دولة أخرى من الناحية العسكرية هو التفوق في مجال المعلومات، لذلك نرى الكثير من حرب الجواسيس بين الدول والتي دائما يكون وقودها جمع المعلومات، أو بمعنى آخر انتهاك أمن المعلومات.

وفي العالم الرقمي أصبحت أجهزة الحاسوب وشبكة الانترنت والأقمار الصناعية تلعب دور الجاسوس التقليدي من خلال استراق السمع وجمع البيانات الرقمية عن الأطراف الأخرى. ولهذا قامت الكثير من

الدول بإنشاء مراكز وبرمجيات مهمتها التجسس الآلي على شبكات المعلومات للحصول على المعلومات سواء كانت تلك الشبكات خاصة بالبيانات أو الاتصالات، والأمثلة كثيرة في هذا المجال، ولسنا ببعيدين عن ما شغل أخبار العالم حول برنامج الحكومة الأمريكية لمراقبة الاتصالات المسمى بريزم «PRISM" الذي قام بفضحه "إدوارد سناودين» الموظف السابق بإحدى الشركات التي تعمل مع وكالة المخابرات المركزية الأمريكية.

ثانيا: على مستوى المحتوى

المعلومات الاجتماعية:

إن بنية أي مجتمع وتركيبته الاجتماعية والطبقية تعد غاية بالأهمية ويمكن استغلالها لإثارة الحساسيات والصراعات بين فئات المجتمع. فجمع المعلومات الخاصة بمجتمع معين كاتجاهاته السياسية والدينية، ومستوياته التعليمية، والأوضاع الصحية، وبنية الأقليات العرقية والدينية، ومعلومات عن حقوق الإنسان تعد غاية بالأهمية وتعتبر خاصة بهذا المجتمع فقط.

المعلومات الفكرية والسياسية:

وتتمثل بمعلومات عن النخب السياسية والفكرية المؤثرة في المجتمع، كالقيادة السياسية، والوزراء، وقادة وأعضاء الأحزاب، والحركات السياسية، والكتاب، والإعلاميين.

فمن يمتلك مثل تلك البيانات ويستغلها يستطيع حرف مسار تلك النخب الفكرية والسياسية بالاتجاه الذي يريد وبالطريقة التي يريدها، وبالتالي التأثير على مسار الدولة وتوجهاتها.

المعلومات الاقتصادية والخدمية:

ويضم معلومات متعلقة بالأوضاع الاقتصادية والخدمية، والتعليم، والصحة، والبنوك، ومعلومات جمركية، وبيانات عن سوق الأوراق المالية، البناء والإسكان، وبيانات السجل التجاري، ومراكز الاستثمار، وهي معلومات تعد عصب الدولة وشريان الحياة لها.

المعلومات العلمية والبحثية:

وتتمثل بمعلومات عن البحوث الأكاديمية، وأنشطة التطوير والابتكارات والاختراعات في شتى القطاعات والمجالات، وما تحويها من نظريات وأفكار وأساليب وأدوات جديدة في العمل والإنتاج والتفكير، وكذلك بيانات عن العلماء والباحثين وأوضاعهم العلمية والمعيشية وطموحاتهم واتجاهاتهم، إضافة إلى بيانات خاصة بمواقع مركز الأبحاث والصناعات المهمة.

المعلومات العسكرية والأمنية:

بيانات تهتم بالتنظيم العسكري، وهيكلية القوات، وعدد أفرادها، والمؤهلات التدريبية والعملية، حجم ونوع التسليح، توزيع القوات وانتشارها، خططها، بيانات عن الأمن الداخلي، المباحث والمخابرات وغيرها من الأجهزة الأمنية.

مخاطر تهدد أمن المعلومات

تصنف التهديدات التي تواجه المؤسسات الى صنفين رئيسيين هما داخلية وخارجية. وتشمل الداخلية موظفي المؤسسة، والمتدربين، والموظفين المؤقتين، والتابعين لشركات أخرى تعمل داخل المؤسسة، والمستشارين، والمقاولين وشركاء العمل. وقد بينت الإحصاءات أن أكثر من ٨٠٪(١) من جرائم الكمبيوتر يرتكبها موظفي المؤسسات. لذلك فقد اتفق الباحثون على ان التهديدات الداخلية تعتبر اشد خطورة من التهديدات الخارجية ويمكن ان تسبب اثرا وضررا اكبر. ومن امثلة التهديدات الخارجية مخترقي أنظمة المعلومات والجواسيس والمتطفلين من ضيوف الشركة. كما تندرج الفيروسات وملفات الكوكيز وغيرها من الملفات المستخدمة في عمليات التجسس والاختراق تحت صنف التهديدات الخارجية.

كما صنفت تهديدات أمن المعلومات من حيث نوايا الشخص الذي يقوم بالتهديد الى صنفين متعمد وغير متعمد. فإذا تم تهديد أمن المعلومات من قبل شخص يضمر العداء للمؤسسة فمعنى ذلك أنها محاولة مقصودة للإضرار بأنظمة المؤسسة سواء كان هذا الشخص من داخل المؤسسة او من خارجها. اما في بعض الحالات فيمكن ان يأتي الضرر من قبل أشخاص نتيجة سوء تصرف أو إهمال في تطبيق أنظمة معينة، كترك باب غرفة الخوادم مفتوحة أو إعطاء كلمة السر الخاصة بموظف له صلاحيات كبيرة لموظف آخر لمساعدته في العمل.

طرق انتهاك أمن المعلومات

هنالك أشكال كثيرة تستخدم في استراق النظر الالكتروني على الأجهزة وبالتالي على المعلومات التي تحتضنها، فيما يتم سرقتها غالبا بشكل الكتروني، وجميع هذه الأشكال يمكن تصنيفها إلى ثلاثة أنواع :

الاشتراك بالأجهزة:

حيث يقوم أكثر من شخص بالعمل على نفس الجهاز دون توافر عوامل الأمان الكاملة لكل مستخدم على حده، فنرى الكثير من المستخدمين يقومون باستخدام نفس الجهاز واستخدامه للقيام بالكثير من النشاطات الرقمية سواءً بالدخول على مواقع حساسة أو إرسال بعض البيانات الى مواقع أخرى، سواءً من خلال البريد الالكتروني، أو من خلال شبكات التواصل الاجتماعي، او أحيانا عندما يقومون بتحميل بعض الملفات والصور، وعندما يأتي مستخدم آخر ولديه خبرة معينة في مجال برامج الحاسوب والانترنت فإنه يستطيع تتبع ما قام به المستخدمون السابقون من نشاطات وأية مواقع قام الآخرون بزيارتها، وكل الملفات التي تم الإطلاع عليها. ومن أشهر الأنواع في هذا المجال هي مقاهي الانترنت، ومختبرات الحاسوب بالمؤسسات التعليمية، ففي أفضل حالات الأمن في هذه الأماكن يستطيع المشرف على هذه الأجهزة مراقبة نشاطات المستخدمين لها. كما ينطوي تحت هذا الصنف بأن يقوم المهاجم بربط جهازه مباشرة مع شبكة أخرى سلكية أو لاسلكية وبعض مما يمكنه من الولوج الى مصادر المعلومات أوالتجسس على المعلومات المتدفقة عبر الشبكة.

١- أمن المعلومات والحكومة الإلكترونية: بحوث وأوراق عمل مؤتمر «أمن المعلومات والحكومة الإلكترونية» كوالالمبور- ماليزيا - ابريل ٢٠٠٩. المنظمة العربية للتنمية الإدارية: القاهرة، ٢٠١٠.

برامج تجسس الكترونية:

وهي من أكثر الطرق الشائعة، وتعتمد على أن يقوم الجاني بزرع برامج معينة على أجهزة الضحايا، الغاية منها البحث عن معلومات معينة وإعادة إرسالها إلى الجاني، أو اي جهة أخرى، وبالغالب تكون الجهة صاحبة البرنامج الجاسوس، أو أحيانا تكون برامج ذكية وظيفتها تجميع بيانات محددة من الحاسوب الضحية، ومن ثم يقرر البرنامج اهتمامات مستخدم الجهاز وإرسالها إلى الجهة المعنية بجمع البيانات. ومن ثم واعتمادا على تلك البيانات بتوجيه الإعلانات والحملات الترويجية التي تناسب اهتمامات هذا المستخدم، أو أن يقوم ببيعها لشركات أخرى لتقوم هي بهذا الدور.

اعتراض البيانات:

وتعد هذه الطريقة الأقل شيوعا نظرا لحاجتها إلى تقنيات عالية وأشخاص محترفين للقيام بهذه المهمة، كما أن هذه الطريقة تستخدم عادة لمهمات محددة، وتقوم هذه الطريقة على مراقبة شبكات الاتصالات ونقل البيانات وعمل تصفية للبيانات التي تمر عبر هذه الشبكات بحثا عن نوع معين من المعلومات، وعند إيجادها يتم تحليلها وإعادة إرسالها إلى مراكز معينة، تكون على الأغلب أمنية والتي تقوم بدورها بالإطلاع على هذه البيانات وتحديد مدى حساسيتها وتأثيرها على أمن الدولة أو الدول الأخرى ومن اتخاذ الإجراءات المناسبة. لذلك قامت الشركات المصنعة لنظم التشغيل وبرامج تصفح الانترنت والبريد الالكتروني باستخدام تقنيات للحد من هذه العمليات وذلك باستخدام عمليات التشفير للبيانات عند إرسالها من جهاز إلى آخر.

لماذا يُنتهك أمن المعلومات؟

لا شك أن هنالك أسباب وأهداف من وراء عمليات سرقة المعلومات والحصول على البيانات الخاصة، فمن هذه الأسباب ما هو خاص بالإفراد، ومنها ما هو خاص بمجموعات ومؤسسات، ومنها خاص بالدول. ونورد تاليا أهم الأسباب تم تصنيفها الى ثلاثة أسباب:

الأسباب الشخصية: وهي من أكثر العمليات انتشارا خصوصا منذ بدء انتشار استخدام شبكة الانترنت، وأغلبها يتم من خلال استخدام أو اختراق جهاز الضحية دون علمه. فيقوم الجاني، إن جاز لنا تسميته بذلك، باستعراض بعض البيانات والصور المخزنة على جهاز الضحية وتحديد المهم والمؤثر منها وسرقته إما بتخزينه على وسيط تخزين خارجي أو من خلال إرسالها لنفسه عن طريق البريد الإلكتروني، وهناك طريقة أخرى منشره بكثرة وهي زرع برامج معينة وظيفتها إرسال بيانات الضحية بشكل دوري للجاني عبر شبكة الانترنت. ومن ثم يقوم الجاني باستغلال هذه المعلومات في عمليات الابتزاز المالية، أو غير الأخلاقية، أو الاعتماد على تلك البيانات وخصوصا الصور لنشر الشائعات بعد إجراء بعض الفبركات عليها.

الأسباب التجارية: وهي الأقل ضررا على المستوى الفردي، حيث تقوم الكثير من المؤسسات والشركات من تتبع حركة المستهلك على شبكة الانترنت والمواقع التي يزورها خصوصا التجارية، لتحديد سلوكه واهتماماته الشرائية، ومن ثم الحصول على بريده الالكتروني والبدء بإرسال الرسائل الترويجية المتوافقة

مع رغباته وميوله التي تم تحديدها اعتمادا على المواقع التي يزورها. كما تقوم بعض الشركات اعتمادا على هذه المعلومات برسم سياسات إنتاجية جديدة تدعم اهتمامات ورغبات الكم الأكبر من الزبائن.

وعلى صعيد التنافس بين الشركات فقد أسلفنا سابقا بان بعض الشركات لديها وحدات استخباراتية تجارية مهمتها جمع المعلومات عن الشركات المنافسة وعملائهم، وقد يصل حد التنافس بينهم إلى الحروب التجارية كما رأينا في الفترة الأخيرة من الحروب الكبيرة بين الشركات الأمريكية والشركات الصينية.

الأسباب الأمنية: بعد أن أصبحت المعلوماتية هي معيارا قويا يستخدم لتحديد الاستراتيجيات التي تفرز التوازنات السياسية والعسكرية إضافة الى معايير التحالفات والتكتلات السياسية والحشود العسكرية، بل أصبحت المعرفة والمعلومات من أسباب القوة حسب منطق العالم الجديد والتفوق فيها على الآخرين يعد من الانتصارات، وهذا ينعكس بشكل واضح على التفوق العسكري، وبذلك أصبحت المعرفة والمعلومات من الوسائل التدميرية كما هي على النقيض من الوسائل لزيادة الإنتاجية.

لذلك تقوم الكثير من الدول بالعمل على زرع الكثير من الجواسيس في البلدان الأخرى حتى الصديقة منها بهدف الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات عن هذا البلد، وعلى الصعيد التكنولوجي تقوم بعض الدول بعمليات اختراق كبيرة لبعض المؤسسات الحساسة لدول أخرى من خلال شبكات المعلومات والاتصالات لرصد الكثير من المعلومات على أكثر من صعيد منها: الجيوش، أنظمة التسليح وحجمها، الخطط العسكرية، توزيع الوحدات والقطاعات العسكرية، والقادة العسكريين، وغيرها من المعلومات التي قد يؤدي اختراقها إلى كارثة، وقد رأينا كيف تمكنت بعض القوى الاستخباراتية من تصميم وزرع فيروس ذو مهمة خاصة هي القيام بمهاجمة وتعطيل أنظمة التكنولوجيا النووية لدولة معينة. وقد برز على الساحة العسكرية في الآونة الأخيرة مفهوم يسمى حروب الجيل الرابع وهو الذي يعتمد على المعلومات والاتصالات.

وهنالك أحيانا مبررات قوية وايجابية لعمليات قرصنة المعلومات على مختلف مستوياتها، فأحيانا تضطر بعض الحكومات لمراقبة تدفق البيانات والاتصالات لبعض الأشخاص أو جماعات معينة من أجل منع بعض العمليات التي توصف غالبا بالإرهابية أو تعرض أمن الدولة للخطر أو عمليات غسيل الأموال.

عناصر أمن المعلومات

العناصر الخارجية:

هنالك الكثير من الضوابط التي تحدد وتؤثر على أمن المؤسسات وبالتالي تشكل خطورة على بيانات تلك المؤسسات:

- إجراءات ضبط الدخول الى الموقع:
  - وجود حراس أمن على الأماكن الحساسة.
  - هل يوجد سجل لحركات الدخول لغير الموظفين بالتاريخ والوقت.
  - ارتداء إشارات تميز غير الموظفين عن موظفي المؤسسة بحيث تكون مثبتة بمكان واضح للعيان.

- أماكن تواجد أجهزة شبكة المعلومات الرئيسية، والحرص بان لا تكون على حدود مبنى المؤسسة أو بأماكن واضحة للعامة.
- أماكن تواجد النوافذ وطرق حمايتها إن وجدت ومستوى الأمان عليها.
- هل يسمح باستخدام أجهزة التسجيل والتصوير في الموقع أو في مواقع معينة، ووجود الإشارات تحذيرية المناسبة بالمكان المناسب.
- سجلات حركة بالمواد الداخلة والخارجة من والى الموقع.
- وجود نظام مراقبة مرئي مثل كاميرات تسجيل لجميع مداخل ومخارج المؤسسة.

العناصر الداخلية:

- مواقع الأماكن التي تحتوي على المعلومات الحساسة.
- جاهزية المباني لمقاومة الحريق:
  - أجهزة الكشف عن الدخان والحرائق.
  - وصيانتها الدورية والتأكد من أداءها باستمرار.
- أجهزة التسجيل المرئي لكل مداخل ومخارج المواقع الحساسة والتأكد من عملها باستمرار ومراجعة التسجيلات بشكل دائم.
- تجهيزات الأماكن الحساسة:
  - مصادر طاقة منفصلة عن باقي أقسام المؤسسة.
  - ربطها مع بطاريات احتياطية تعمل عند انقطاع المصدر الرئيسي للطاقة.
  - مولدات طاقة احتياطية تعمل بمواد بترولية أو بالغاز.
  - إضاءة خاصة بحالات الطوارئ.
  - مولدات خاصة لاسناد أجهزة التكييف في حالات الطوارئ.
  - مولدات خاصة لشفط المياه في حال الفياضانات خاصة للمواقع الحساسة التي تقع تحت مستوى سطح الارض.
  - وجود مفتاح خاص بفصل التيار الكهربائي سهل الوصول اليه في حالة الطوارئ.
  - أجهزة إطفاء الحريق المتنوعة حسب ما يتناسب مع محتويات كل موقع.
  - إشارات لمنع التدخين والطعام والشراب.
- سياسة المؤسسة في عمليات النسخ الاحتياطي للمعلومات والحفاظ عليها في مكان آمن.
- سهولة الإبلاغ عن الحريق.
- ارتداء الموظفين للإشارات الخاصة بهم للتمييز عن الزوار.
- تحديد الأشخاص المصرح لهم بدخول الأماكن الحساسة.
- بطاقات الدخول إلى الأماكن الحساسة مع نظام آلي متكامل يوثق كل حركة دخول وخروج.
- تحديد مستويات الولوج والدخول الى المناطق الحساسة.

- الفترة الزمنية التي تعتمد لتغيير رمز الدخول أو بطاقة الدخول الى المواقع الحساسة.
- الإجراءات الفنية للموظفين المنتهية خدماتهم والسرعة في إجراءاتها:
  - تسليم المفاتيح والإشارات الخاصة بالموظفين.
  - إعادة أجهزة الحاسوب أو أية أجهزة أخرى.
  - إجراء مقابلة نهائية مع الموظف وتبيان مدى خطورة الإفشاء بأي معلومات حساسة كان قد اطلع عليها إثناء بحكم تأديته لوظيفته.
  - التوقيع على تعهد بعدم إفشاء أية معلومات حساسة عن المؤسسة.
  - تغيير الأقفال التي كان لديه صلاحية الدخول منها.
  - إلغاء أو إيقاف الحساب المستخدم للولوج الى أجهزة الحاسب الآلي.
- المتطوعين للعمل في المؤسسات وطرق ضبط حركاتهم والمعلومات التي يتعاملون معها.
- مرافقة ومراقبة موظفي الصيانة والموردين خصوصا عند دخولهم المناطق الحساسة.
- سياسة المؤسسة بموضوع الخصوصية وعدم نشر أو الإفشاء عن المعلومات.
- طريقة نقل الوثائق والمعلومات بين المواقع المختلفة للمؤسسة والأشخاص الذين ينقلونها.
- آلية إتلاف الوثائق والملفات الحساسة.

كيف نقلل من الخطر على أمن المعلومات

لا شك أن العنوان مبهم كونه احتوى على مفهوم التقليل وليست المنع، وللأسف هذا صحيح بشكل كبير لأن عملية المحافظة على أمن المعلومات بشكل كامل بات أمراً بغاية الصعوبة وقد يصل إلى حد الاستحالة مع انتشار استخدام الأجهزة الذكية، علاوة على أجهزة الحاسوب وشبكة الإنترنت، ومواقع التواصل الالكتروني. كما يجب أن نعلم أن أمن المعلومات والخصوصية بشكل عام هي ثقافة وليست تكنولوجيا، لهذا يجب زرع هذه الثقافة في أجيالنا حتى تنمو معهم.

وتاليا بعض النصائح والإرشادات التي تفيد في الحد من انتهاك أمن المعلومات:

على مستوى المؤسسات

- التأمين المادي لأجهزة ومعدات الشبكة من خلال وضعها بأماكن محمية وغير مرئية للعامة.
- اعتماد آليات حديثة في فصل شبكة العامة عن الشبكة التي تستخدم من الموظفين خصوصا في المؤسسات التي تقدم خدمات آلية للعامة.
- تطبيق سياسة صارمة بشأن توزيع الأسماء والكلمة السرية لكل مستخدم.
- تحميل وتركيب البرامج من قبل المتخصصين بقسم تقنية المعلومات.
- توزيع الصلاحيات على الموظفين حسب طبيعة أعمالهم ونوع البيانات التي يعملون عليها.
- تركيب مضاد فيروسات قوي وتحديثه بشكل دوري.
- تركيب أنظمة كشف الاختراق وتحديثها.

- تركيب أنظمة مراقبة الشبكة للتنبيه عن نقاط الضعف التأمينية.
- عمل سياسة للنسخ الاحتياطي.
- استخدام أنظمة قوية لتشفير المعلومات المتداولة داخليا أو مع الخارج.
- دعم أجهزة عدم انقطاع التيار.
- المراجعة الدورية لأمن الأجهزة والشبكات من قبل جهات متخصصة والحرص على الأخذ بتوصياتهم.
- نشر ثقافة الوعي الأمني.

على مستوى الأفراد

١. تجنب استخدام الأجهزة العامة بقدر الإمكان، أو عدم استخدام البيانات الشخصية الحساسة في حال الاضطرار لاستخدام الأجهزة العامة أو المشتركة.

٢. وضع كلمة مرور سرية وقوية تتشكل من المفاتيح المختلطة من الأرقام والحروف الكبيرة والصغيرة وبعض الرموز الخاصة المسموح بها مثل P@s$w٠rd والمحافظة على تغييرها بشكل مستمر وعدم استخدام نفس الكلمة لأكثر من موقع أو خدمة.

٣. الحرص على شراء الأجهزة وخصوصا المحمولة التي يتوافر فيها تقنية التعريف بالبصمة، لأنها الطريقة القوية جدا في حماية الأجهزة من الاختراقات.

٤. الحرص دائما على اقتناء برامج محاربة الفيروسات، وبرامج التجسس، والمحافظة على تحديثها بشكل يومي إن مكناأمكن.

٥. بالنسبة للأجهزة الذكية احرص دائما على الاشتراك في البرامج التي يمكنها تتبع الأجهزة وتحدد موقعها، لأنه في حال فقدان الجهاز أو سرقته، فإن هذه المواقع تستطيع كشف موقعه ومتى تم استخدامه، وبالتالي يمكن للجهات الأمنية - فرع الجرائم الالكترونية من تتبع الجهاز لاسترجاعه. ويقوم مبدأ عمل هذه البرامج على ان الجهاز المفقود يقوم بإرسال بعض الإشارات والبيانات عند استخدامه للاستدلال على موقعه.

٦. الحرص دائما على حماية نظام الإدخال/الإخراج الرئيسي BIOS للأجهزة بكلمة سرية لعدم السماح لأي شخص بالعبث به.

٧. محاولة تشفير البيانات المهمة بحيث لا تستطيع أي جهة حتى لو تم انتهاك الأجهزة أو سرقتها، من فهم تلك البيانات. ولكن هذا الخيار ينطوي على مخاطر عدة من أهمها عدم قدرة صاحب البيانات على فك الشفرة على جهاز آخر إلا ضمن شروط معينة.

ويقوم مبدأ التشفير بالاعتماد على رقم محدد يقوم بإصداره الجهاز نفسه بطريقة عشوائية معتمداً على اسم المستخدم على هذا الجهاز بالتحديد، ولا يمكن أن يتكرر هذا الرقم حتى لو تم إعادة إنشاء نفس اسم المستخدم على نفس الجهاز.

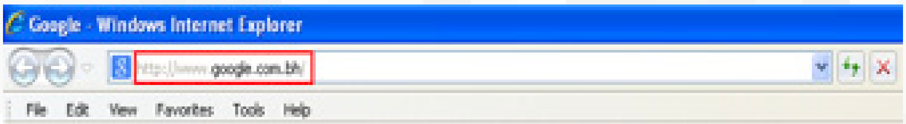
٨. الحفاظ دائما على نسخة احتياطية من البيانات المهمة في مكان آمن، لان هنالك بعض البرامج

المستخدمة في اختراق الأجهزة وسرقة البيانات تقوم بتدميرها بعد أخذ البيانات المطلوبة.

٩. عدم الإنجرار خلف الرسائل الالكترونية المغرية التي تدعي نقل الأخبار السارة، كالتي تخبرك بالفوز بالملايين، والحقيقة أن الهدف منها جرّك إلى الإفشاء ببعض بياناتك المالية، لان أغلب هؤلاء إن لم يكونوا جميعا هم لصوص يستطيعون السيطرة على حساب البريد الالكتروني للضحية أو على حساباته المالية بعد استغلال البيانات التي قام بتزويدهم بها.

١٠. التأكد دائما من صحة المواقع الالكترونية لتي تتطلب تزويدها بمعلومات حساسة، ويتم التأكد من التالي:

- عنوان الموقع الالكترونية نفسه الموجود في شريط العنوان:



لان من أشهر جرائم سرقة الحسابات هي المواقع المزورة التي يتم إنشاؤها بنفس شكل وألوان المواقع الأصلية ولا يمكن لأحد تمييزها إلا من خلال عنوان الموقع نفسه خصوصا مواقع البنوك والشركات التجارية، فيقوم الضحية باستخدام هذه المواقع بدلا من الأصلية ممكنا إياهم من الحصول على اسم المستخدم وكلمة المرور وأرقام وبياناتهم المالية وغيرها من البيانات، فيقومون بالسيطرة على الحساب وتغيير الاسم وكلمة المرور وإجراء الحركات المالية وسرقة الرصيد وغيرها من عمليات الاستيلاء على الموجودات من خلال التعاملات الالكترونية.

- عند استخدام الانترنت للأعمال التجارية وخصوصا عمليات الشراء، تأكد دائما من أن عنون الموقع الذي تستخدمه يبدا ب **https** وهو اختصار ل

Hyper Text Transfer Protocol with Secure sockets layer

لان هذا دلالة على أن هذا الموقع يستخدم نظام حماية أمني يصعب التجسس عليه أو اختراقه.

١١. الحرص على تسجيل بيانات جهازك لدى الشركات المزودة للخدمة أو المصنعة للأجهزة لاستخدامها في حال فقدان الجهاز أو سرقته. فبعض الشركات تستطيع من خلال هذه البيانات تتبع الجهاز وقفله، أو حتى تدميره، أو تدمير البيانات بعد الفشل في استرجاعه، وذلك للتأكد من عدم حصول الطرف الآخر على المعلومات الموجودة عليه.

١٢. تجنب استخدام برامج الدردشة والمحادثة مع أشخاص غير معروفين، وتجنب كثيرا استقبال ملفات منهم مهما كان نوع الملف، لان هناك الكثير من الشبان ينخدعون باستلام صور شخصية لفتيات، أو العكس، وما هي بالحقيقة إلا صور مزورة ومحشوة ببرامج تجسس أو مصابة بفيروسات.

١٣. عند تصفح الانترنت بدون استخدام برامج الدردشة المرئية "استخدام الكاميرا"، حافظ على إبقاء كاميرا الجهاز أو الموصولة معه مغطاة، لان هناك بعض مستخدمي الانترنت لديهم القدرة والتقنية

على تشغيلها دون علمك، وأخذ صور خصوصا للفتيات اللواتي غالبا ما يكونون بالملابس المنزلية أو في أوضاع خاصة، ومن ثم تستخدم هذه الصور لاحقا في عمليات الابتزاز والتهديد.

١٤. الإبقاء على تشغيل الجدار الناري، وهي برنامج حاسوبي يأتي مع نظام التشغيل مهمته منع استخدام الجهاز من قبل الجهات غير المخولة.

١٥. تحديث نظام التشغيل باستمرار، لان الشركات المزودة لهذا النوع من البرامج حال اكتشافها لأي ضعف أو ثغرات في نظام التشغيل تقوم بسد هذه الثغرات من خلال التحديثات التي تجريها وتتيحها على موقع الشركة.

التوصيات

١. إصدار الأنظمة والتشريعات التي تجرّم من ينتهك أمن المعلومات وتحديثها لتتلائم مع كل ما هو جديد في تقنية المعلومات والاتصالات.

٢. رصد الموارد المالية وتأهيل الموارد البشرية لتنفيذ سياسات الخصوصية وأمن المعلومات وحمايتها.

٣. إجراء تدقيق وفحص دوري من قبل شركات متخصصة بأمن المعلومات لكل الأنظمة والبيانات الحساسة وعمليات تدفق البيانات بين وحدات وأقسام المؤسسة والى خارجها، للتأكد من وجود التأمين المناسب لتلك البيانات.

٤. تشفير جميع البيانات الحساسة خصوصا أن أغلب نظم التشغيل وجميع مزودي أنظمة قواعد البيانات توفر هذه الخدمة.

٥. السماح للموظفين بالإطلاع على البيانات التي تخص مجال عملهم من خلال ضبط صلاحيات الوصول لكل موظف.

٦. نشر التوعية وثقافة الخصوصية وأمن المعلومات، واعتبارها حق من حقوق الإنسان، وكيفية الحفاظ عليها، وعدم الاعتداء على خصوصية الغير.

الخاتمة

لا بد هنا أن نشير إلى أن موضوع أمن المعلومات هو موضوع قديم وجديد، ومتعدد الأوجه. ورأينا انه يعتمد اعتمادا كليا على تأمين الأجهزة والشبكات.

من خلال الدراسات والأبحاث الكثيرة تبين أنه لا يوجد هنالك أمن للشبكات أو للأجهزة بشكل كامل، نتيجة لعدة أسباب أهمها ما يسمى المخترقون، لذكائهم وقدراتهم على مواجهة البرمجيات المعدة لحماية الشبكات.

كذلك ذكرنا سابقا أن موضوع أمن المعلومات والخصوصية يحتاج كثيرا إلى التوازن بين الحاجة للخصوصية وتأمين المعلومات من طرف والحاجة إلى خدمات العالم الرقمي من طرف آخر، أي بمعنى هل

يمكننا أن نستغني عن العالم الرقمي والخدمات الجليلة التي يقدمها من أجل ان نحافظ على خصوصيتنا؟! لا أعتقد أن أحدا سيجاوب بنعم، لأنه بإجابته هذه سيكون على هامش الحياة أو في مؤخرة الركب.

إن ما ذكره سكوت ماكنيلي من شركة سن مايكرو سيستمز في سنة ١٩٩٩ عندما قال «بأي حال أنت لا تملك شيء من الخصوصية»، وبصفته مطلع على خفايا العالم الرقمي، فهذا دليل على تغوّل العالم الرقمي على الأمن.

أما مارك زوكربيرغ وهو مؤسس موقع الفيسبوك، وهي من أكثر مواقع التواصل الاجتماعية شهرةً، فهو القائل بان عصر الخصوصية قد انتهى وبأنها لم تعد حاجة اجتماعية، بل ويضيف، لو تعود بي الأيام لأنشئت الفيسبوك لتكون المعلومات المسجلة في الملف الشخصي لكل مستخدم متاحة للعامة.

المراجع

- البلوي، سلامة محمد، تاريخ امن المعلومات في الحضارة الإسلامية . دبي، الإمارات العربية المتحدة: إدار القلم، ٢٠٠٧.
- أمن المعلومات والحكومة الإلكترونية: بحوث وأوراق عمل مؤتمر "أمن المعلومات والحكومة الإلكترونية" كوالالمبور - ماليزيا - ابريل ٢٠٠٩. المنظمة العربية للتنمية الإدارية: القاهرة، ٢٠١٠.
- كيت، فريد هـ.، الخصوصية في عصر المعلومات. ترجمة محمد محمود شهاب. القاهرة: مؤسسة الأهرام، ١٩٩٩.
- غيطاس، جمال محمد ، أمن المعلومات والأمن القومي. القاهرة. نهضة مصر، ٢٠٠٧.
- فكري، إيمان عبد الله، جرائم نظم المعلومات. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر، ٢٠٠٧.
- http://readwrite.com/٠٩/٠١/٢٠١٠/facebooks_zuckerberg_says_the_age_of_privacy_is_ov

واقع ممارسات أمن المعلومات في المكتبة الرئيسة بجامعة السلطان قابوس، ومدى توافقها مع المعيار الدولي لأمن المعلومات (ISO/IEC ٢٧٠٠٢): دراسة حالة

منال بنت حمدان بن سعيد العميري
د. جمال بن مطر بن يوسف السالمي
د. خلفان بن زهران بن حمد الحجي
د. عبد الله محمد أبو الكشك

المستخلص

هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع ممارسات أمن المعلومات في المكتبة الرئيسة بجامعة السلطان قابوس، وتحديد مدى توافقها مع المعيار الدولي لأمن المعلومات (ISO/IEC ٢٧٠٠٢)؛ والوقوف على جوانب الضعف في الممارسات الأمنية واتخاذ التوصيات لتحسينها. ركزت الدراسة على ثلاثة أبعاد وهي أمن الموارد البشرية، والأمن المادي والبيئي، وأمن التقنيات.

اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة، باستخدام عدة أساليب تتمثل في الزيارات الميدانية، والمقابلات الشخصية، وتتبع الوثائق والمواقع الإلكترونية، واستخدمت استمارة المراجعة أداة لجمع البيانات. تألف مجتمع الدراسة من كافة العاملين في الأقسام المسؤولة عن ممارسات أمن المعلومات بجامعة السلطان قابوس البالغ عددها (١٢) قسم، وتم اختيار عينة قصدية من رؤساء الأقسام و/أو من ينوب عنهم في كل قسم.

كشفت نتائج الدراسة عن توافق أغلب ممارسات أمن المعلومات في المكتبة الرئيسة مع ممارسات المعيار الدولي لأمن المعلومات (ISO/IEC ٢٧٠٠٢)؛ فقد جاءت أعلى نسبة توافق لمعايير أمن الموارد البشرية بواقع (١٠٠٪)، يليها معايير الأمن المادي والبيئي بدرجة توافق عالية بلغت (٩٤٫٨٪)، وأخيراً حققت معايير أمن التقنيات درجة توافق عالية كذلك بنسبة (٩٠٫٥٪).

خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها ضرورة الاستمرار في تدريب وتوعية المستفيدين في المكتبات حول الاستخدام الأمثل لمصادر وخدمات المعلومات، والعمل على تطوير سياسة أمنية بالمكتبات تستند على المعيار الدولي لأمن المعلومات، كما أوصت الدراسة بضرورة تخزين النسخ الاحتياطية للأنظمة والبرمجيات خارج مبنى المكتبة، وتوفير مصدر بديل للطاقة خاص بتشغيل المعدات الحاسوبية؛ لضمان استمرار العمل في حال انقطاع التيار الكهربائي بالمكتبة.

المقدمة

في ظل التطور المستمر في الثورة التقنية وما صاحبها من ظهور العديد من المخاطر الأمنية على بيئة المكتبات؛ برزت الحاجة إلى تكثيف الجهود في مجال أمن المعلومات، نتيجة تأثر المصادر والخدمات التقليدية في المكتبات بالتقنيات والنظم الإلكترونية، فأصبحت مواردها المادية لا تقتصر على المجموعات من كتب ومخطوطات وخرائط وأقراص ممغنطة وإنما تشمل أجهزة الخادم والحاسبات الآلية والطابعات وآلات النسخ والتصوير وأجهزة الإعارة الذاتية وغيرها.

كما تطورت الموارد البشرية من الموظفين والمتعاقدين فأصبح مطلوباً من المكتبات تحديد مسؤوليات الموارد البشرية قبل وأثناء وبعد الخدمة. إلى جانب تطور تلك الموارد البشرية والمادية، برز نوع جديد ضمن موارد المكتبات يتمثل في الموارد الإلكترونية وتشمل النظم الآلية المتكاملة وقواعد البيانات ومواقع الويب والفهرس المتاح على الخط المباشر والمصادر الإلكترونية من كتب ودوريات وغيرها.

مشكلة الدراسة

تمثل المكتبة الرئيسة بجامعة السلطان قابوس بيئة حيوية لتداول المعلومات، إذ تشير إحصائيات التقرير السنوي للمكتبة الرئيسة (٢٠١٥) إلى أن نسبة عدد المستفيدين خلال العام المذكور تقدر بحوالي (٦٦٩,٠٥٤) مستفيد، حيث يتكون مبنى المكتبة من سبعة طوابق تشتمل على قاعات مطالعة تتسع لأكثر من ((١,٦٠٠ مقعد، كما تحتوي على سبعة أقسام للخدمات الفنية والعامة، هذا وتضم المكتبة فئات متنوعة من المصادر المطبوعة والإلكترونية بلغت أكثر من (٢٠ ألف) مصدر (التقرير السنوي للمكتبة الرئيسة، ٢٠١٥).

وعليه، يتبين ضرورة تأمين المكتبة الرئيسة بمنظور استراتيجي بما يتلائم مع المعايير الدولية لأمن المعلومات خاصة في ظل توجه الجامعة إلى ضبط الجودة والاعتماد الأكاديمي للبرامج والكليات؛ مما يحتم ذلك إعادة النظر في أمن المعلومات بها، وذلك بالاسترشاد بأفضل الممارسات الأمنية؛ بغية الوصول إلى مستوى ملائم من الأمن بما يضمن نجاح المكتبة في تحقيق أهدافها؛ فقد أثبتت بعض الدراسات أن ضعف ممارسات أمن المعلومات يؤدي إلى إعاقة المكتبات عن تحقيق أهدافها (Phelps, ٢٠٠٥).

لذا فإن مشكلة الدراسة الحالية تتبلور في التساؤل الآتي (إلى أي مدى تتوافق ممارسات أمن المعلومات المتبعة في المكتبة الرئيسة مع المعيار الدولي لأمن المعلومات ISO/IEC ٢٧٠٠٢)).

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى الكشف عن ممارسات أمن المعلومات المتبعة في المكتبة الرئيسة بجامعة السلطان قابوس، وتحديد مدى توافقها مع المعيار الدولي لأمن المعلومات ISO/IEC ٢٧٠٠٢)) من حيث ثلاثة أبعاد، أمن الموارد البشرية، والأمن المادي والبيئي، وأمن التقنيات. من أجل تبيان نقاط الضعف وتقديم التوصيات التي يمكن أن تؤدي إلى تحسين الممارسات الأمنية بالمكتبة الرئيسة.

أسئلة الدراسة

تحاول الدراسة الحالية الإجابة عن الأسئلة الآتية:

١. ما ممارسات أمن الموارد البشرية المتبعة في المكتبة الرئيسة بجامعة السلطان قابوس، وما مدى توافقها مع معيار أمن الموارد البشرية؟

٢. ما ممارسات الأمن المادي والبيئي المتبعة في المكتبة الرئيسة بجامعة السلطان قابوس، وما مدى توافقها مع معيار الأمن المادي والبيئي؟

٣. ما ممارسات أمن التقنيات المتعبة في المكتبة الرئيسة بجامعة السلطان قابوس، وما مدى توافقها مع معايير أمن التقنيات؟

أهمية الدراسة

على الرغم من أهمية موضوع أمن المعلومات في المكتبات إلا أن الدراسات العلمية التي أجريت حول هذا النطاق تتسم بقلة العدد (Rasaki & Abioye, ٢٠١٣؛ Osayande, ٢٠١١؛ Lamptey & Senyah, ٢٠١١؛ Barstow, ٢٠١٠)؛ ولا سيما الدراسات العربية (القبلان والسريحي، ٢٠٠٦ وتاج، ٢٠١٠)؛ لذا تعد الدراسة الحالية إحدى الدراسات المكملة للنتاج الفكري العربي والأجنبي في مجال المكتبات.

كما يؤمل من نتائج الدراسة الحالية أن تفيد المكتبات في تحسين عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات المتعلقة بأمن المعلومات، ومن صياغة وتطوير سياسة وإجراءات مكتوبة وواضحة لدى المكتبات خاصة بأمن المعلومات، وإبراز الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بتنفيذها.

الإطار النظري

إن الرؤية الأوسع لمفهوم أمن المعلومات تشمل كل موارد المعلومات الخاصة بالمؤسسة (العريشي والشهلوب،٢٠١٥). وهذا يعني أن أمن المعلومات لا يهتم فقط بالمعلومات وإنما بالأدوات التي تعالج هذه المعلومات مثل الأجهزة والبرامج التي تخدمها، والبيئة التي تحتضن هذه المعلومات والموارد البشرية التي تقوم بتنظيم المعلومات وتفعيلها.

يرى Watkins &Calder (٢٠١٢) أنّ أمن المعلومات يُعنى بحماية موارد المعلومات من مختلف التهديدات من أجل ضمان استمرارية الأعمال، وتقليل المخاطر وتعظيم العائد من الاستثمارات والفرص. كما تُعرِّف المنظمة الدولية للتوحيد القياسي أمن المعلومات على أنه الحفاظ على خصوصية وسلامة المعلومات وتوافرها(Van Niekerk & Von Solms, ٢٠١٣ ؛ Nolim, ٢٠٠٧).

وعليه، يُعنى أمن المعلومات في المكتبات بحماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات في بيئة العمل ويشمل الموارد البشرية والماديةوالإلكترونية، وذلك باتخاذ التدابير الأمنية واتباع إجراءات ووسائل حماية تستهدف الحفاظ على توافر وسلامة المعلومات وخصوصيتها.

المعيار الدولي لأمن المعلومات (ISO/ IEC ٢٧٠٠٢)

المعيار الدولي لأمن المعلومات(ISO/ IEC ٢٧٠٠٢) ويسمى معيار قواعد ممارسة أمن المعلومات، تم تطويره

من قبل المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) واللجنة الكهروتقنية الدولية(IEC). يهدف هذا المعيار إلى توفير أفضل الممارسات في مجال أمن المعلومات بمختلف المؤسسات (Calder & Watkins, ٢٠١٢).

يتكون المعيار الدولي لأمن المعلومات (٢٠١٣: ISO/ IEC ٢٧٠٠٢) من (١١٤) معيار فرعي منبثقة من (٣٥) معيار رئيسي، التي تنبثق بحد ذاتها من (١٤) فصل (ISO & IEC, ٢٠١٣). وتجدر الإشارة إلى أنه ليس من الضرورة تنفيذ كل الفصول والمعايير إلا ما تناسب منها مع طبيعة المؤسسة ومواردها (Nastase, Nastase&Ionescu, ٢٠٠٩؛ Huijben, ٢٠١٤)؛ وعليه فقد ركزت هذه الدراسة على (٦) فصول وهي: أمن الموارد البشرية، والأمن المادي والبيئي، وأمن العمليات، وأمن الاتصالات، والتحكم في الوصول، وحيازة وتطوير وصيانة أنظمة المعلومات؛ وجاء اختيارها بوصفها أهم مرتكزات المؤسسات ولا يمكن لأي مؤسسة بما فيها المكتبات أن تقوم وتمارس أنشطتها بلا هذه المرتكزات التي تتكامل مع بعضها مكوِّنة منظومة المؤسسة (الموارد البشرية، الموارد المادية، الموارد الإلكترونية).

ونظراً لما يتسم به هذا المعيار من المرونة وإمكانية تكييفيه وفقاً لطبيعة المؤسسة، أضافت الباحثة معياراً ثالثاً يندرج تحت الأمن المادي والبيئي لأنه يركز على أهم بل وأول دور تقوم به المكتبة وهو تقديم مصادر المعلومات للمستفيدين وأطلقت الباحثة على المعيار المُضاف «أمن المجموعات» وتم الاسترشاد في وضع ممارسات تحقيق هذا المعيار على معايير الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات ((IFLA (Adcock, Varlamoff & Kremp, ١٩٩٨).

الدراسات السابقة

مع ظهور المعايير الدولية لأمن المعلومات في بدايات العقد الأخير من القرن العشرين؛ بدأت الدراسات والأبحاث المتعلقة بمجال أمن المعلومات تتدفق إلى ميدان المعرفة؛ فقد تبين من خلال مراجعة النتاج الفكري أسبقية الاهتمام الأجنبي بموضوع أمن المكتبات مقارنة بالنتاج العربي، إذ كشفت الأدوات الببليوجرافية العربية المتخصصة في مجال علم المكتبات وأهمها قاعدة بيانات الهادي للانتاج الفكري ندرة الدراسات العربية المنهجية التي عنيت بموضوع أمن المكتبات، كما أكدت ذلك بعض الدراسات العربية منها تاج (٢٠١٠) والقبلان والسريحي (٢٠٠٦). تعرض الدراسات الآتية واقع ممارسات أمن المعلومات في المكتبات من ثلاثة جوانب وهي، أمن الموارد البشرية، والأمن المادي والبيئي، وأمن التقنيات.

ممارسات أمن الموارد البشرية

استهدفت بعض الدراسات التعرف على ممارسات أمن الموارد البشرية في المكتبات وما يؤثر على تنفيذ تلك الممارسات؛ منها دراسة السريحي (٢٠٠٢) التي تناولت مختلف نواحي الأمن في مكتبة الملك عبد العزيز بجدة، فقد كشفت نتائجها عن وجود اهتمام ببعض الممارسات التي تكفل حماية الموظفين العاملين في أنظمة المعلومات أثناء الخدمة. ولم تغفل بعض الدراسات ممارسات أمن الموظفين بعد الانتهاء من الخدمة؛ فقد أكد الحانوتي (٢٠١٤) على ضرورة الإجراءات الفنية للموظفين المنتهية خدماتهم والسرعة في إجرائها.

ولم تكتفي الدراسات التي تناولت أمن الموارد البشرية حماية الموظفين، بل توسعت إلى أبعد من ذلك،

فقد أظهرت نتائج دراسة Forrest (٢٠٠٦) إلى وجود اهتمام كبير من قبل المستفيدين في توفير الأمن لمكتبة جامعة كنتاكي من خلال تواجد دوريات تتجول في المكتبة في فترة المساء وفي عطلة الأسبوع بغرض توفير الأمن للمكتبة.

ويفترض أن يكون لتدريب وتوعية الموارد البشرية للتعامل مع المخاطر الأمنية أثر كبير على أمن المعلومات، ولكن يبدو أن معظم الدراسات جاءت بنتائج سلبية، ففي دراسة Senyah & Lamptey (٢٠١١)لأمن الموارد البشرية في مكتبة جامعة العلوم والتكنولوجيا بغانا، كشفت أن أغلب موظفي المكتبة على غير وعي بالمشاكل الأمنية التي تواجه المكتبة. وتوافق هذه النتيجة ما توصلت إليه الدراسات السعودية لدى كل من بامفلح (٢٠٠٢) ودراسة الغثبر والصبيح (٢٠١٢) التي كشفت عن ضعف التدريب والتوعية لدى الموظفين على بعض الأساسيات التي تؤهلهم للتعامل مع المشاكل الأمنية لتلافي تعطل العمل؛ نظراً للاعتقاد الخاطئ بأن أمن المعلومات يكمن في البرمجيات فقط.

هدفت بعض الدراسات إلى استكشاف ما إذا كان التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات لاختصاصي المعلومات في المكتبات الأكاديمية والعامة يمثل عاملاً مؤثراً في رفع مستوى فعالية نظام أمن المعلومات من خلال اختبار عدة متغيرات ذات صلة بخلفية اختصاصي المعلومات. أظهرت النتائج أن المتغيرات الآتية: الخبرة في أمن المعلومات و الكفاءة الذاتية في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات تؤثر في رفع مستوى فعالية أمن النظام (Phelps، ٢٠٠٥). بينما كشفت دراسة (٢٠١٢) ,Shabibi, Rashid Fakeh, Dollah & Aliأن للعوامل الأربعة الآتية: المبادئ، والسلوك التنظيمي، والمستوى الثقافي، والضوابط الأمنية تأثير كبير على ثقافة أمن المعلومات فيما بين أخصائيو المعلومات.

ولم تقتصر بعض الدراسات على التدريب والتوعية الأمنية لدى موظفي المكتبات وإنما شملت المستفيدين منها كذلك؛ فقد توصلRasaki & Abioye (٢٠١٣) في دراستهما للمشكلات الأمنية في المكتبات الجامعية بنيجيريا إلى وجود نقص في مستوى الوعي لدى كل من المستفيدين والموظفين على مخاطر أمن المعلومات إلى جانب ضعف التدريب لدى موظفي المكتبة في أمن المعلومات.

وتناول بعض الباحثين العلاقة بين الممارسات التنظيمية وأمن الموارد البشرية، منها دراسة Ismail & Zainab (٢٠١١) التي كشفت عن وجود ضعف في الممارسات التنظيمية التي تشمل السياسة الأمنية، والضوابط والإجراءات، والأساليب الإدارية، والوعي الأمني؛ مما أدى إلى ضعف في تأمين الموارد البشرية، وقد يرجع ذلك إلى التركيز الكلي على الجانب التقني في أمن المعلومات كإجراء وحيد لحماية جميع المخاطر الأمنية في المكتبات.

ممارسات الأمن المادي والبيئي

تتضمن الدراسات التي تناولت ممارسات الأمن المادي والبيئي تأمين كل من: المعدات، والمباني، والمجموعات، المداخل والمخارج، والمكاتب والقاعات، أماكن التخزين، ومناطق الشحن؛ ففي دراسات مبكرة أجريت في المملكة العربية السعودية من قِبَل كل من السريحي (٢٠٠٢) وبامفلح (٢٠٠٢) للتعرف على

إجراءات أمن المعلومات المتبعة في المكتبات الجامعية، وجدت أن هنالك اهتماماً كبيراً بتأمين المجموعات والمباني باستخدام كاميرات مراقبة و بوابات حماية من أجل ضمان التداول الآمن للمعلومات، إلى جانب اعتماد أنظمة الحماية من الحرائق وأنظمة كهربائية احتياطية.

وعلى مستوى الصعيد الأجنبي؛ برز اهتمام الباحثين بدراسة أمن المعلومات في المكتبات الأجنبية منذ القِدم، ففي دراسة مبكرة لدى Soete (١٩٩٩) استهدفت تقييم إدارة أمن المعلومات في المكتبات الأعضاء التابعة لجمعية مكتبات الكليات والبحث؛ أظهرت النتائج أن أغلب تلك المكتبات لا توظف التقنيات الحديثة في إدارة أمن المعلومات وإنما تعتمد على إجراءات تقليدية مثل المراقبة البصرية باستخدام العاملين ورجال الأمن و المخارج الممغنطة.

ومن جانب آخر هدفت بعض الدراسات إلى التعرف على أساليب أمن المجموعات منها دراسة Alao (١٩٩٩)؛ التي تطرقت إلى الإجراءات المتبعة في حالة فقد المجموعات أو تأخير إرجاعها في أربع جامعات نيجيرية، فقد كشفت الدراسة عن إلتزام مكتبات تلك الجامعات بقانون غرامات الفقد والتأخير. ولعل هذه الدراسة قد أدركت عدم اقتصار فقد المجموعات عن طريق السرقة والعبث بل أن تغاضي موظفي الإعارة عن الغرامات تؤثر سلباً على أمن المجموعات.

ومع تزايد الاهتمام بدراسة أمن المعلومات والأخذ بالتوصيات بغية الوصول إلى مستوى ملائم من الحالة الأمنية في المكتبات؛ كشفت نتائج بعض الدراسات اللاحقة عن تطور إجراءات الرقابة الأمنية في تأمين الموارد المادية في المكتبات؛ منها المكتبة الملكية التي تعرضت في عام ٢٠٠١م لسرقة بعض الخرائط؛ فعن طريق كاميرات المراقبة الأمنية تم كشف السرقة وتحليل طريقة تنفيذها وتهريب المواد المسروقة خارج المكتبة(Nielsen, ٢٠٠٢) .

من ناحية أخرى، سعت بعض المكتبات إلى تأمين مجموعاتها عن طريق استخدام بوابات الحماية؛ فقد أظهرت نتائج دراسة مسحية أعدها Harwell (٢٠١٤) أن أكثر بوابات الحماية استخداماً في المكتبات الأكاديمية بفلوريدا هي من نوع البوابات إلكترومغناطيسية. كما تستخدم بعض المكتبات الأكاديمية تقنيات حديثة في حماية الأجهزة والخوادم والمجموعات؛ نتيجة توافر ميزانية كافية لوضع التدابير اللازمة لتحقيق أمن المعلومات؛ منها مكتبات جامعة كنتاكي (Forrest, ٢٠٠٦)، ومكتبة جامعة ميشيجان (Cheng, ٢٠٠٨, Bullard & Thompson)، وبعض مكتبات الجامعات الماليزية (Ismail & Zainab, ٢٠١١) .

على نقيض تلك النتائج؛ كشفت الدراسات النيجيرية عن وجود ضعف كبير في ممارسات أمن المجموعات في مكتباتها الأكاديمية؛ فقد أظهرت دراسة مسحية لدى Bello (١٩٩٨) أن مكتبات الجامعات التكنولوجية في نيجيريا تعاني من مخاطر السرقة والتشويه لمجموعاتها خاصة الكتب والمراجع نتيجة نقص آلات النسخ والتصوير وتعطلها الدائم، وصعوبة شراءها وصيانتها بسبب تكلفتها العالية، وأوصت الدراسة لجنة مكتبات الجامعات النيجيرية بضرورة وضع التدابير اللازمة لحماية المكتبات من المخاطر الأمنية وإلا فإنها ستصبح فارغة.

وعلى الرغم من قِدم تلك الدراسة إلا أن التوصيات التي وضعتها لم يتم الأخذ بها وتعميمها على جميع مكتبات الجامعات النيجيرية؛ فبعد عقد ونصف من نشرها، أعد Abioye & Rasaki (٢٠١٣) دراسة حول المشكلات الأمنية في بعض مكتبات الجامعات النيجيرية؛ خَلُصت إلى وجود ضعف في إجراءات تأمين المكتبات أدت إلى سرقة وتشويه وتمزيق المجموعات المكتبية نتيجة عدم وجود آلات التصوير والنسخ، وعدم وجود نسخ كافية من الكتب الموجودة في المكتبة.

وفي المقابل سعت بعض مكتبات الجامعات النيجيرية إلى تحقيق مستوى ملائم من الحالة الأمنية بها؛ ففي دراسة نيجيرية أخرى لدى Osayande (٢٠١١) أجريت على كل من مكتبة جامعة لوجوس ومكتبة جامعة كوفينانت، هدفت إلى قياس مدى فعالية نظم الأمن الإلكترونية المستخدمة في تلك المكتبات وتشمل بوابات الحماية وكاميرات المراقبة؛ أكدت النتائج فعالية تلك النظم في تحقيق أمن المعلومات.

واستهدفت بعض الدراسات التعرف على أكثر الموارد المادية تعرضاً للمخاطر الأمنية؛ فقد أشارت معظم الدراسات إلى أن السرقة وإساءة التعامل مع مجموعات المكتبة خاصة الكتب المرجعية والدوريات من أكثر مظاهر المخاطر الأمنية انتشاراً في المكتبات، وذلك بسبب نقص آلات النسخ والتصوير وصعوبة صيانتها وتوفيرها نتيجة تكلفتها العالية (Ewing, ١٩٩٤; Bello, ١٩٩٨; Soete, ١٩٩٩; Ajegbomogun, ٢٠٠٤).

ممارسات أمن التقنيات

تتضمن أمن التقنيات في المكتبات برمجيات النظم والتطبيقات وموارد البيانات التي تُنَظَّم على شكل قواعد بيانات وشبكات المعلومات (الحميد ونينو،٢٠٠٧) هذا بالإضافة إلى الفهرس المتاح على الخط المباشر والمصادر الإلكترونية وموقع المكتبة؛ وسعت بعض الدراسات إلى الكشف عن إجراءات تأمين تلك الموارد في المكتبات ضد المخاطر المقصودة وغير المقصودة؛ ففي سلطنة عمان، قام الزهيمي والبادي (٢٠١٠) بإنجاز ورقة بحثية حول واقع أمن نظم المعلومات بالمكتبة الرئيسة بجامعة السلطان قابوس، ووجدا أن المكتبة تتبع إجراءات لتأمين بعض الموارد الإلكترونية مثل: بناء قاعدة بيانات افتراضية، وأخذ نسخ احتياطية يومية وأسبوعية وشهرية، إلا أن المكتبة تعاني من ثغرات أمنية في النظام الآلي.

وعلى مستوى دول الخليج العربي، أشارت نتائج دراسة السريحي (٢٠٠٢) إلى تنوع ممارسات أم التقنيات بمكتبة الملك عبد العزيز بجدة، مثل وجود النسخ الاحتياطي، وتحديد المسؤوليات والصلاحيات، والتحكم في الوصول، وتأمين خدمات الشبكات، وتوفر برامج الحماية ضد الفيروسات، وسياسات تبادل المعلومات. توافق هذه النتيجة ما توصلت إليه بامفلح (٢٠٠٢) في دراستها لإجراءات أمن شبكة المكتبات بجامعة أم القرى.

ومن جهة أخرى، استهدفت بعض الدراسات استكشاف العوامل المؤثرة في ممارسات أمن التقنيات في المكتبات، منها دراسة Yi (٢٠١١) التي أكدت على أن الوعي والتدريب الأمني لمستخدمي أنظمة المعلومات يؤدي إلى تحقيق أمن أنظمة المعلومات. كما توصلت دراسة إسماعيل (٢٠١٠) إلى أن لضعف مستوى الخبرة والوعي والتدريب لدى الموظفين إلى جانب عدم وجود سياسات واضحة ومكتوبة، وغياب الإجراءات

والأدوات الرقابية المطبقة أيضاً، هي من أبرز العوامل المؤثرة في ضعف إجراءات أمن نظم المكتبات الآلية المتكاملة في المكتبات المصرية. كما يرى الصاحب (٢٠١٣) أن لوعي الطلبة بأمن المعلومات وأخلاقياتها دوراً مهماً في حماية الأنظمة العاملة لأن الطلبة يمثلون أكبر مجموعة من المتعاملين مع أنظمة الجامعات المحوسبة. بينما أشارت نتائج دراسة **Rasaki** & **Abioye** (٢٠١٣)إلى أن الحالة الاقتصادية الصعبة وضعف الميزانية المخصصة للمكتبات، تجعل من الصعب شراء أنظمة فعَّالة للمكتبات الجامعية بنيجيريا.

في حين جاءت نتائج بعض الدراسات بمؤشرات جيدة حول مدى تأثير الوعي و الخبرة لدى المستخدمين على الأمن من الناحية التقنية؛ فقد كشفت نتائج دراسة **Zainab** & **Ismail** (٢٠١١) أن خبرة المستخدمين في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات أدت إلى زيادة الاهتمام بأمن أنظمة المعلومات.

ومن ناحية أخرى، اهتم بعض الباحثون بدراسة مدى توافق ممارسات أمن المعلومات في المؤسسات مع المعيار الدولي لأمن المعلومات **ISO/IEC** ٢٧٠٠٢)) والذي يوفر جملة من أفضل الممارسات في مجال أمن المعلومات تساعد المؤسسات في تقييم المخاطر الأمنية، وتنفيذ إجراءات أمن المعلومات المناسبة (**Germain**, ٢٠٠٥) إذ أن هذا المعيار قابل للتطبيق على مختلف أنواع المؤسسات (**Huijben**, ٢٠١٤).

فقد قدمت **Malekolkalami** (٢٠١٣) دراسة مسحية حول تقييم إدارة أمن المعلومات في المكتبات المركزية بالجامعات الحكومية في طهران بناءً على معيار أمن المعلومات٢٧٠٠٢ (**ISO/IEC**)، أظهرت نتائج جيدة حول مدى توافق ممارسات أمن المعلومات مع المعيار الدولي لأمن المعلومات، إذ تبين أنه لا توجد فروق بين ممارسات أمن المعلومات في المكتبات الجامعية بطهران.

خَلُصت الدراسات السابقة إلى الآتي:

- معظم الدراسات ركزت على الكشف عن المخاطر والثغرات الأمنية في المكتبات، وتبين أن السرقة وإساءة التعامل مع مجموعات المكتبة أكثر المخاطر الأمنية التي تعاني منها المكتبات، بينما ركزت هذه الدراسة على تحديد مدى توافق ممارسات أمن المعلومات المتبعة في المكتبة الرئيسة مع المعيار الدولي لأمن المعلومات **ISO/IEC** ٢٧٠٠٢)).
- اختلفت الدراسات السابقة في أدوات جمع البيانات؛ فقد تبين أن الاستبانات أكثر الأدوات استخداماً، يليها المقابلات. بينما اعتمدت الدراسة الحالية المنهج المتعدد الأدوات باستخدام استمارة مراجعة تحوي مجموعة من ممارسات أمن المعلومات الواردة في المعيار الدولي لأمن المعلومات تم جمع بياناتها عن طريق المقابلات الشخصية و الملاحظة و تحليل الوثائق لتدعيم البيانات والنتائج التي تم التوصل إليها.
- وفرة الدراسات الأجنبية مقارنة بالدراسات العربية التي استهدفت التعرف على واقع أمن المعلومات في المكتبات. وتعد الدراسة الحالية إثراء للنتاج الفكري العربي.
- ندرة الدراسات على مستوى كل من الدراسات العربية والأجنبية التي استهدفت دراسة مدى التوافق مع معيار أمن المعلومات ٢٧٠٠٢**ISO/IEC**)) في المكتبات.

منهج الدراسة

يعد أمن المعلومات قضية ذات أبعاد متعددة تشمل الموارد المادية والبشرية إلى جانب الأجهزة والبرمجيات (Basizerllille, ١٩٩٣)، إذ يرتبط بالنظام الإداري والفني والاقتصادي بالجامعة. ويتأثر بالعوامل الإدارية والتقنية والاقتصادية (Zinab & Ismail, ٢٠١١؛ Whitten & Kayworth, ٢٠١٠؛ Carayon & Karaemer, ٢٠٠٩؛ Moore & Anderson, ٢٠٠٦؛ Ho & Ernest, ٢٠٠٦). كما يؤثر على مصادر وخدمات المعلومات في المكتبات (تاج، ٢٠١٠؛ السريحي، ٢٠٠٢؛ Thompson, ٢٠٠٦؛ Phelps, ٢٠٠٥). لذا؛ فإن الوصول إلى صورة تصف الواقع الراهن لممارسات أمن المعلومات في المكتبة الرئيسة بجامعة السلطان قابوس، وتكشف عن مدى توافقها مع المعيار الدولي لأمن المعلومات؛ تتطلب توسيع نطاق الفهم للوصول إلى وصف تفصيلي دقيق عن واقع تلك الممارسات.

وعليه؛ اعتمدت الدراسة على أسلوب دراسة الحالة «Case study»؛ كونه المنهج الذي يمتاز بامكاناته في الجمع بين أكثر من أسلوب بحثي في آنٍ واحد، يتمثل في الزيارات الميدانية، والملاحظات، والمقابلات الشخصية، وتتبع الوثائق والمواقع الإلكترونية وتحليلها، بغرض الحصول على البيانات المطلوبة التي تسهم في تحقيق أهداف الدراسة (دواي،٢٠١٠؛ الجبوري وعدنان، ٢٠١٢).

أدوات جمع البيانات

استخدمت الباحثة استمارة المراجعة أداةً لجمع البيانات، التي تعد إحدى أدوات جمع البيانات في البحوث الكمية (Basizerllille, ١٩٩٣). فقد تم اختيارها بوصفها أنسب أداة في دراسة مدى التوافق مع المعيار الدولي لأمن المعلومات (ISO/ IEC ٢٧٠٠٢))؛ بحكم طبيعة موضوع الدراسة الذي يتطلب حصر ممارسات تحقيق المعايير في استمارة مراجعة للكشف عن مدى استيفائها في المكتبة (& Lukwesa Upfold, ٢٠١١; Huijben, ٢٠١٤).

تتألف الاستمارة من مجموعة من ممارسات تحقيق المعيار الدولي لأمن المعلومات ISO/IEC ٢٧٠٠٢))، التي تعبر عن ضوابط وتوجيهات تنفيذ المعايير، صيغت على شكل أسئلة يتم الاجابة عنها بأحد الخيارات الثلاثة وهي نعم أو لا أو لا ينطبق. استعانت الباحثة في إعداد الاستمارة على وثيقة معيار قواعد ممارسة إدارة أمن المعلومات (ISO/ IEC: ٢٧٠٠٢) الصادرة عن المنظمة الدولية للتوحيد القياسي.

تنقسم الاستمارة إلى ثلاثة أبعاد كل بعد ينقسم إلى معايير رئيسية، وكل معيار رئيسي ينقسم إلى معايير فرعية، وكل معيار فرعي ينقسم إلى ممارسات تحقيقه. تتمثل أبعاد الاستمارة في الآتي:

- البعد الأول: يحتوي على معايير أمن الموارد البشرية، ويشمل ثلاثة معايير رئيسية وهي إجراءات قبل الخدمة، وإجراءات أثناء الخدمة، وإجراءات بعد إنهاء الخدمة.
- البعد الثاني: يحتوي على معايير الأمن المادي والبيئي، ويتضمن ثلاثة معايير رئيسية وهي أمن المناطق، أمن المعدات، أمن المجموعات.
- البعد الثالث: يحتوي على معايير أمن التقنيات، ويضم أربع معايير وهي أمن العمليات، وأمن الإتصالات، والتحكم في الوصول، وحيازة وتطوير وصيانة الأنظمة.

مجتمع الدراسة وعينتها

يتألف مجتمع الدراسة من كافة العاملين في الوحدات المسؤولة عن ممارسات أمن المعلومات بجامعة السلطان قابوس البالغ عددها (١٢) وحدة، تنقسم ممارسات أمن المعلومات إلى ثلاثة أبعاد وهي:

١. أمن الموارد البشرية، ويشمل خمس وحدات.

٢. الأمن المادي والبيئي، ويشمل خمس وحدات.

٣. أمن التقنيات، ويشمل وحدتين.

يوضح جدول رقم (١) توزيع الوحدات المسؤولة عن ممارسات أمن المعلومات حسب أبعاد أمن المعلومات.

جدول رقم (١) توزيع الوحدات المسؤولة عن ممارسات أمن المعلومات حسب أبعاد أمن المعلومات

أبعاد أمن المعلومات	الوحدات المسؤولة عن ممارسات أمن المعلومات
أمن الموارد البشرية	إدارة المكتبة الرئيسة
	مكتب أمن الجامعة
	قسم التوظيف/ دائرة شؤون الموظفين
	قسم البيانات والمعلومات/ دائرة شؤون الموظفين
	قسم العقود والاتفاقيات/ دائرة الشؤون القانونية
الأمن المادي والبيئي	قسم السلامة المهنية والبيئية/ دائرة الخدمات الفنية
	قسم الصيانة الكهربائية والميكانيكية/ دائرة الصيانة
	قسم أمن الجامعة/ المركز الثقافي
	قسم الإعارة/ المكتبة الرئيسة
	قسم تنمية المجموعات/ المكتبة الرئيسة
أمن التقنيات	قسم النظم الآلية/ المكتبة الرئيسة
	قسم الدوريات/ المكتبة الرئيسة
المجموع	١٢

اتبعت الباحثة في اختيار عينة الدراسة أسلوب العينة القصدية؛ فقد تم اختيار رؤساء الأقسام و/أو من ينوب عنهم في كل وحدة؛ بوصفهم الأكثر خبرة في مجال العمل، فضلاً عن اتساع مدى الصلاحيات المفوضة لهم مقارنة بالعاملين معهم.

أسلوب تحليل البيانات

لتحليل بيانات استمارة المراجعة التي تهدف إلى تحديد مدى توافق ممارسات أمن المعلومات المتبعة في المكتبة الرئيسة مع المعيار الدولي لأمن المعلومات (ISO/ IEC ٢٧٠٠٢)، وبناء على استشارة الباحثة لعدد من المحللين الإحصائيين اتبعت الباحثة الخطوات الرياضية كما في الشكل رقم (١):

شكل رقم (١) خطوات احتساب نسب تحقيق معايير أمن المعلومات

١. احتساب مجموع عدد الممارسات المتبعة في كل معيار فرعي.

٢. احتساب نسبة تحقيق المعيار الفرعي وفقا للمعادلة الآتية:

نسبة تحقيق المعيار الفرعي=

(فرعي معيار كل في المتبعة الممارسات عدد مجموع) *١٠٠

(الفرعي المعيار تحقيق ممارسات لعدد الكلي المجموع)

٣. احتساب نسبة تحقيق المعيار الرئيسي وفقاً للمعادلة الآتية:

نسبة تحقيق المعيار الرئيسي =

(رئيسي معيار لكل الفرعية المعايير نسب مجموع) *١٠٠

(رئيسي معيار لكل الفرعية المعايير لعدد الكلي المجموع)

٤. احتساب نسبة تحقيق المعيار الدولي لأمن المعلومات وفقا للمعادلة الآتية:

نسبة تحقيق المعيار الدولي لأمن المعلومات =

(الرئيسية المعايير نسب مجموع) ١٠٠*

(الرئيسية المعايير لعدد الكلي المجموع)

وبناء على نسبة تحقيق المعيار يتم وصف مدى التوافق مع المعيار وفقاً للتصنيف الوارد في جدول رقم (٢):

جدول رقم (٢) تصنيف مدى التوافق مع معايير أمن المعلومات

تصنيف مدى التوافق	متوافق تماماً	متوافق بدرجة عالية	متوافق بدرجة متوسطة	متوافق بدرجة ضعيفة	غير متوافق
نسبة تحقيق المعيار	١٠٠٪	٨٥٪- ٩٩٪	٧٠٪ -٨٤٪	٥٥٪ -٦٩٪	≤٥٤٪

عرض النتائج ومناقشتها

ممارسات أمن الموارد البشرية المتبعة في المكتبة الرئيسة، ومدى توافقها مع معايير أمن الموارد البشرية

شملت معايير أمن الموارد البشرية على ثلاثة معايير رئيسية وهي إجراءات « قبل الخدمة» و « أثناء الخدمة» و»بعد إنهاء الخدمة»، وجاءت نتيجة استجابات عينة الدراسة «متوافق تماماً» بنسبة (١٠٠٪)

لجميع تلك المعايير الرئيسية، وبذلك تكون نسبة التوافق مع معايير أمن الموارد البشرية (١٠٠٪) كما هو موضح في الجدول (٣):

جدول (٣) مدى توافق ممارسات أمن الموارد البشرية مع معايير أمن الموارد البشرية

معايير أمن الموارد البشرية	نسبة التوافق مع المعيار	مدى التوافق مع المعيار				
		متوافق تماماً	متوافق بدرجة عالية	متوافق بدرجة متوسطة	متوافق بدرجة ضعيفة	غير متوافق
قبل الخدمة	١٠٠٪	•				
أثناء الخدمة	١٠٠٪	•				
بعد إنهاء الخدمة	١٠٠٪	•				
المعدل	١٠٠٪	•				

يعكس هذا التوافق دورة حياة الموظف في المكتبة الرئيسة. كما هو مبين في الشكل (٢).

يبين الرسم التوضيحي أعلاه أن الموظف في المكتبة يمر عبر ستة مراحل تتوافق مع المعايير الفرعية لأمن الموارد البشرية وهي، عملية الاختيار والفرز، وشروط واتفاقيات التوظيف، ومسؤوليات الإدارة، وبرامج الوعي والتدريب، وآليات العقاب (الجزاءات)، ومسؤوليات إنهاء الخدمة.

وقد أرجعت الباحثة تفسير هذه النتيجة إلى عدة عوامل أبرزها: نظام التوظيف في المكتبة التابع لدائرة شؤون الموظفين في الجامعة، التي تقوم بدورها في اختيار الكوادر البشرية وفقاً للمعايير الدولية لأمن الموارد البشرية؛ إذ يبلغ إجمالي عدد العاملين في المكتبة الرئيسة ستة وثمانون موظف، معظمهم ممن

يحملون مؤهلات عليا في مجال تخصصاتهم، وأن (٥١/٢٪) من إجمالي عدد العاملين تشكل نسبة المتخصصين في مجال علم المكتبات والمعلومات وفقاً لآخر إحصائية في عام٢٠١٥م (التقرير السنوي للمكتبة الرئيسة، ٢٠١٥)، وهي نسبة تفوق معايير الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (IFLA)، الذي يوصي بأن تتراوح نسبة العاملين المؤهلين في علم المكتبات والمعلومات بين (٤٠٪-٣٣٪) من إجمالي عدد العاملين (Hada & Bajpai, ٢٠١٤).

علاوة على تنمية تلك الكوادر عن طريق البرامج التدريبية والتأهيلية؛ فبناء على آخر إحصائية أجريت في عام ٢٠١٥ م كشفت أن عدد البرامج المنفذة لموظفي المكتبة حوالي (١٢) برنامج، وعدد المتدربين (١٦٣) متدرب)التقرير السنوي للمكتبة الرئيسة، ٢٠١٥ م(، هذا إلى جانب الالتزام بالأطر القانونية التي تحدد مسؤوليات وواجبات وجزاءات الموارد البشرية كما نص عليها قانون الجامعة ولائحته التنفيذية (جامعة السلطان قابوس، ٢٠٠٣). مما قد يكون لتظافر تلك الأسباب إسهام في إدارة الموارد البشرية بالمكتبة بما يتوافق مع معايير أمن الموارد البشرية ابتداءً بإجراءات ما قبل الخدمة مروراً بإجراءات أثناء الخدمة وإنتهاءً بإجراءات ما بعد الخدمة؛ وبالتالي استيفاء جميع معايير أمن الموارد البشرية.

ممارسات الأمن المادي والبيئي المتبعة في المكتبة الرئيسة، ومدى توافقها مع معايير الأمن المادي والبيئي

شملت معايير الأمن المادي والبيئي على ثلاثة معايير رئيسية وهي «أمن المناطق»، و»أمن المعدات»، و»أمن المجموعات»، وجاءت نتيجة استجابات عينة الدراسة متوافقة بدرجة عالية مع معايير الأمن المادي والبيئي بنسبة بلغت (٩٤/٨٪). كما هو موضح في الجدول (٤):

جدول (٤) مدى توافق ممارسات الأمن المادي والبيئي مع معايير الأمن المادي والبيئي

معايير الأمن المادي والبيئي	نسبة التوافق مع المعيار	مدى التوافق مع المعيار				
		متوافق تماماً	متوافق بدرجة عالية	متوافق بدرجة متوسطة	متوافق بدرجة ضعيفة	غير متوافق
أمن المناطق	٩٤/٥٪		•			
أمن المعدات	٩٠/٠٪		•			
أمن المجموعات	١٠٠٪	•				
المعدل	٩٤/٨٪		•			

يتضح من الجدول أعلاه ما يأتي:

١. جاءت نتيجة استجابات عينة الدراسة «متوافق بدرجة عالية» لمعايير أمن المناطق. تعزو الباحثة سبب هذه النتيجة إلى حداثة مبنى المكتبة قياساً بتأسيس الجامعة في عام ١٩٨٦ م، بينما تم إنشاء المبنى الحالي للمكتبة في عام ٢٠٠٩ م؛ فقد صممت خصيصاً لأن تكون مكتبة جامعية مركزية وفقاً لمتطلبات واشتراطات الأمن والسلامة في المكتبات التي ترتكز على تحديد أنظمة مكافحة الحريق ونظم الإنذار، ومخارج الطوارئ.

على الرغم من توافق ممارسات الأمن المادي والبيئي بدرجة عالية مع معايير أمن المناطق؛ إلا أن النتائج غياب الممارسة المتعلقة ب «تخزين النسخ الاحتياطية خارج مبنى المكتبة»، وذلك بالخروج من النطاق الجغرافي بالتخزين في بيئة بعيدة جغرافياً؛ لضمان بقاء البيانات في حال حدوث كارثة في موقع المكتبة) أبو عباة، ٢٠٠٤ (؛ مما أدى غياب هذه الممارسة في المكتبة الرئيسة إلى خفض نسبة التوافق مع معايير أمن المناطق لتصل إلى (.(٪ ٩٤/٨

٢. جاءت نتيجة استجابات عينة الدراسة «متوافق بدرجة عالية» لمعايير أمن المعدات. ترجح الباحثة سبب هذه النتيجة إلى الدور الفاعل الذي تقوم به دائرة الصيانة بالجامعة من تأمين وصيانة المعدات الكهروميكانيكة، بينما يكمن دور قسم النظم الآلية بالمكتبة في صيانة المعدات الحاسوبية ونقلها والتخلص الآمن منها. فقد أشارت آخر إحصائية لصيانة الأجهزة والمعدات الحاسوبية التي أجريت في عام٢٠١٥ م إلى أن مجموع عدد طلبات الصيانة وحل المشكلات بلغ (١٧٧) طلب للمساعدة الفنية لأجهزة الحاسب الآلي وبقية ملحقاته)التقرير السنوي للمكتبة الرئيسة، ٢٠١٥ (؛ مما أسهم في رفع نسبة توافق ممارسات الأمن المادي والبيئي المتبعة في المكتبة مع معايير أمن المعدات.

وعلى الرغم من تحقق معايير أمن المعدات في المكتبة الرئيسة بدرجة عالية؛ إلا أن النتائج كشفت أن معيار «تأمين المعدات الحاسوبية» الذي يركز على توفير مصدر بديل للطاقة خاص بتشغيل المعدات الحاسوبية؛ لضمان استمرار العمل في حال انقطاع التيار الكهربائي غير متوافق مع معايير أمن المعدات؛ مما أدى إلى خفض نسبة التوافق مع معايير أمن المعدات، وبالتالي إسهامها في خفض معدل تحقيق معايير الأمن المادي والبيئي في المكتبة لتصل إلى (٩٤/٨٪).

٣. أشارت النتائج إلى أن معايير أمن المجموعات متوافقة تماما بنسبة بلغت (١٠٠٪) ؛ وقد تعزو الباحثة سبب هذه النتيجة إلى التصميم الآمن للمدخل الرئيسي للمكتبة المخصص لدخول وخروج المستفيدين من حيث توفر الرقابة الدائمة من قبل حراس الأمن، وتوفر كاميرات المراقبة، وبوابات الحماية الإلكترونية، وتدل هذه النتيجة على إلتزام المكتبة بالسياسات والأطر القانونية التي تضعها المكتبة لتأمين مجموعاتها من الفقد واساءة الاستخدام . أبرزها علامة الملكية التي تعني إثبات ملكية المجموعات للمكتبة، بالإضافة إلى فرض غرامات الفقد والتأخير؛ فقد أشارت آخر إحصائيات تحصيل الغرارمات لعام٢٠١٥ م إلى ارتفاع المبالغ التي تم تحصيلها من غرمات الفقد والتأخير بالمكتبة الرئيسة بمقدار (٢٩/١٪) مقارنة بالعام ٢٠١٤ م)التقرير السنوي للمكتبة الرئيسة، .(٢٠١٥ تتفق هذه النتيجة مع معايير أمن المجموعات التي وضعها الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (**IFLA**) فيما يتعلق بضرورة تحديد هوية كافة مجموعات المكتبة من خلال وضع علامة الملكية التي تعد بالنسبة للمكتبة إثبات لملكية المجموعات (**Adcock**، **Varlamoff** & **Kremp**، ١٩٩٨)

ممارسات أمن التقنيات المتبعة في المكتبة الرئيسة، ومدى توافقها مع معايير أمن التقنيات

شملت معايير أمن التقنيات على أربعة معايير رئيسية وهي «أمن العمليات»، و«أمن الاتصالات»، و«التحكم

في الوصول»، و «حيازة وتطوير وصيانة أنظمة المعلومات» وجاءت نتيجة استجابات عينة الدراسة «متوافق بدرجة عالية» مع معايير أمن التقنيات بنسبة بلغت (٩٠/٥٪). كما هو موضح في الجدول (٥):

جدول (٥) مدى توافق ممارسات أمن التقنيات مع معايير أمن التقنيات

معايير أمن التقنيات	نسبة التوافق مع المعيار	مدى التوافق مع المعيار				
		متوافق تماماً	متوافق بدرجة عالية	متوافق بدرجة متوسطة	متوافق بدرجة ضعيفة	غير متوافق
أمن العمليات	٩٢/٩٪		•			
أمن الاتصالات	١٠٠٪	•				
التحكم في الوصول	٩٥٪		•			
حيازة وتطوير وصيانة الأنظمة	٧٤/١٪			•		
المعدل	٩٠/٥٪		•			

يتضح من الجدول أعلاه ما يأتي:

١. أشارت النتائج إلى توافق معايير أمن العمليات «بدرجة عالية» بنسبة بلغت (٩٢/٩٪) ؛ وقد يعود السبب وراء هذه النتيجة إلى اتجاه المكتبة نحو تحقيق معايير ضبط الجودة إدارة العمليات المكتبية وتقديم الخدمات مما أسهم في رفع نسب التوافق مع معايير أمن العمليات في إدارة العمليات المكتبية وتقديم الخدمات مما أسهم في رفع نسب التوافق مع معايير أمن العمليات.

وما يؤكد ذلك أن قامت المكتبة بالتعاون مع لجان الاعتماد الأكاديمي للبرامج والمقررات الدراسية وكذا لجان الاعتماد المؤسسي بتقديم كل التقارير والمستندات والدراسات اللازمة والداعمة لموقف المكتبة وجودة خدماتها . كما قامت بالتعاون مع مركز ضبط الجودة في تحديث السياسات ووضعها في القالب الموحد لسياسات الجامعة ككل حيث تم الانتهاء من سياسة تنمية المجموعات وسياسة الإعارة وسياسة الإعارة بين المكتبات)التقرير السنوي للمكتبة الرئيسة، ٢٠١٥ م(.

وفي المقابل تبين غياب الممارسات المتعلقة بتخزين النسخ الاحتياطية بعيدا عن مبنى المكتبة على الرغم من حرص المكتبة على إجراء نسخ احتياطي دوري لجميع البيانات في المكتبة؛ مما كان لذلك أثر في خفض نسبة التوافق مع معايير أمن العمليات لتصل إلى (٩٢/٩٪).

٢. أشارت النتائج إلى أن معايير أمن الاتصالات «متوافقة تماماً»؛ وربما يُعزى ذلك إلى ازدياد اعتماد المكتبة على أنظمة المعلومات في ممارسة أنشطتها وتقديم مصادرها وخدماتها إلكترونيا ؛ مما زاد من أهمية بقاء تلك الأنظمة قيد التشغيل بصورة مستمرة؛ إذ أن توقفها عن العمل يؤدي إلى إيقاف الخدمة عن المستفيدين وتوقف أنشطة العمل في المكتبة.

٣. أشارت النتائج إلى تحقق معايير التحكم في الوصول بدرجة عالية بنسبة بلغت ٩٥٪))؛ وربما يعود سبب هذه النتيجة إلى الوعي والخبرة لدى العاملين بقسم النظم الآلية بالمكتبة

في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ فهذا القسم مزود بسبعة موظفين مؤهلين في

تقنية المعلومات تتفاوت مستوياتهم العلمية ما بين الدبلوم والبكالوريوس والماجستير.

وما يدعم هذا التفسير دراسة (٢٠١١) Zainab & Ismail ؛ فقد أثبتت دور خبرة المستخدمين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة الاهتمام بأمن أنظمة المعلومات. وفي المقابل تبين أن من أسباب ضعف أمن الأنظمة نقص العاملين ذوي الخبرة في مجال التعامل مع البرامج التي تساعد على منع واكتشاف حالات التلاعب والبرامج الضارة؛ فضلا عن عدم انتشار استخدام مثل هذه البفي أنظمة الشبكات)لمين، .(٢٠٠٩

في حين تبين أن المعيار المتعلق بمراقبة الدخول إلى الرمز المصدري Source Code لا ينطبق على المكتبة؛ إذ لا يمكن الاطلاع على شفرة مصدر البرنامج لأن جميع أنظمة المعلومات بالمكتبة مستوردة بمعنى أنها غير مطورة محلي او داخلي في المكتبة. مما أدى إلى

خفض نسبة التوافق مع المعيار لتصل إلى .(٩٥٪)

٤. أشارت النتائج إلى تحقق معايير حيازة وتطوير وصيانة الأنظمة» بدرجة متوسطة» بنسبة بلغت ٧٤/١٪))؛ يمكن إرجاع سبب هذه النتيجة إلى حُسن التخطيط الإداري لأمن النظام الذي ينعكس في دور إدارة المكتبة في التوعية والدعم لتغطية تكاليف حيازة وصيانة أجهزة وأنظمة المكتبة؛ فقد أكدت بعض الدراسات أن ضعف الإمكانيات المادية، يجعل من الصعب توفير أنظمة فعالة للمكتبات الجامعية (Rasaki & Abioye، ٢٠١٣) .

إلا أن هذه النتيجة تعد الأدنى مقارنة بباقي نسب التوافق سواء على مستوى معايير أمن التقنيات خاصة، أم على مستوى معايير أمن المعلومات عامة، فقد كشفت النتائج أن خمسة معايير من إجمالي ثلاثة عشر معيار خاص بحيازة وتطوير وصيانة الأنظمة لا تنطبق على المكتبة، ويعود ذلك لسببين، أولا أن المكتبة لا تنشر معلوماتها على الشبكات العامة فهي تستخدم شبكة خاصة بالجامعة SQU، بل وتوجد شبكة خاصة للمكتبة يطلق عليها « Mainlib » منفصلة عن باقي شبكات وحدات الجامعةNetwork Groups وثانياً أن المكتبة لا تقوم بتطوير أنظمتها داخلياً وإنما تستورد أنظمة مكتبات عالمية) الراشدي وسليم،٢٠١٦).

الخاتمة

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن واقع ممارسات أمن المعلومات المتبعة في المكتبة الرئيسة بجامعة السلطان قابوس، وتحديد مدى توافقها مع المعيار الدولي لأمن المعلومات (ISO/IEC ٢٧٠٠٢)؛ وذلك بالتركيز على ثلاثة أبعاد وهي أمن الموارد البشرية والأمن المادي والبيئي وأمن التقنيات.

وكشفت نتائج الدراسة عن توافق أغلب ممارسات أمن المعلومات في المكتبة الرئيسة مع ممارسات المعيار الدولي لأمن المعلومات (ISO/IEC ٢٧٠٠٢) فقد جاءت أعلى نسبة توافق لمعايير أمن الموارد البشرية بواقع (١٠٠٪ (، يليها معايير الأمن المادي والبيئي بدرجة توافق عالية بلغت (٩٤/٨٪)، وأخيراً معايير أمن التقنيات فقد حققت درجة توافق عالية بنسبة (٩٠/٥). وتُعزى هذه النتائج إلى توجهات المكتبة نحو تحقيق ضبط الجودة في جميع العمليات والأنشطة تماشياً مع تطلعات الجامعة.

بينما برزت جوانب الضعف والقصور في ضوء المعيار الدولي لأمن المعلومات (ISO/IEC ٢٧٠٠٢) في غياب السياسة الأمنية الشاملة لجميع العمليات والإجراءات البشرية والمادية والإلكترونية بالمكتبة . وعدم تخزين النسخ الاحتياطية للأنظمة والبرمجيات خارج مبنى المكتبة كتدبير احترازي ضد مختلف المخاطر. بالاضافة إلى عدم توفر مصدر بديل للطاقة خاص بتشغيل المعدات الحاسوبية في حال انقطاع التيار الكهربائي بالمكتبة، يعمل هذا المصدر على حفظ موارد وبيانات الشبكة من التلف، وضمان استمرار تقديم الخدمات للمستفيدين عند الطلب.

التوصيات

وفقا لما خرجت به الدراسة من نتائج وما تم تحديده من جوانب القصور المتمثلة في غياب بعض ممارسات المعيار الدولي لأمن المعلومات (ISO/IEC ٢٧٠٠٢)؛ فإنها توصي بضرورة

الآتي:

١. تطوير سياسة أمنية بالمكتبات تستند على المعيار الدولي لأمن المعلومات (ISO/IEC٢٧٠٠)، على أن يتم مراجعتها دورياً، وأن تكون شاملة لكل الإجراءات والسياسات المتعلقة بالمخاطر الفنية والبشرية والمادية.

٢. الاستمرار في تعليم وتدريب وتوعية وتثقيف مختلف فئات المستفيدين والعاملين في المكتبات حول كيفية الاستخدام الأمثل لمصادر وخدمات المعلومات؛ إذ أن نجاح سياسات واستراتيجيات أمن المعلومات مرتبط بوجود ثقافة أمن المعلومات وبدونها يصبح الحديث عن السياسات المتعلقة بأمن المعلومات بلا جدوى.

٣. تكثيف الاهتمام بالبنى التحتية لنظم المعلومات لمواكبة المستجدات التقنية.

٤. تخزين النسخ الاحتياطية للأنظمة والبرمجيات خارج مبنى المكتبة؛ كتدبير احترازي ضد مختلف المخاطر.

٥. توفير مصدر بديل للطاقة خاص بتشغيل المعدات الحاسوبية؛ لضمان استمرار العمل في حال انقطاع التيار الكهربائي بالمكتبة، حفاظا من الانقطاع المفاجئ للتيار الذي يؤدي إلى تلف موارد الشبكة وفقدان بياناتها، فضلا عن انقطاع الخدمات عن المستفيدين.

٦. إعادة النظر في مخارج الطوارئ التي اتخذتها المكتبة مداخلا خاصة للموظفين، و اتاحتها للاستخدام وفقا لما صممت من أجله لتسمح بإخلاء مستخدمي المكتبة في حالات الطوارئ.

٧. وضع خطة طوارئ واضحة ومكتوبة لمواجهة المخاطر المحتملة في المكتبة، واختبار إجراءات الخطة للتحقق من مدى واقعيتها وقابليتها للتنفيذ.

٨. إنشاء قسم يُعنى بأمن المعلومات في المكتبة، تكون مسؤوليته إدارة أمن المعلومات بالتنسيق مع مختلف الوحدات المعنية عن ممارسات أمن المعلومات في الجامعة.

٩. طرح مقرر حول «أمن المعلومات في المكتبات»، على أن يكون تدريسه إلزامي لجميع طلبة تخصص دراسات المعلومات؛ من أجل تأهيلهم وتثقيفهم في مجال أمن المعلومات للعمل في بيئة المكتبات.

١٠. الاستفادة من تجارب المكتبات الإقليمية والدولية في مجال أمن المعلومات.

المقترحات

تقترح الباحثة مزيداً من البحوث في د راسة الآتي:

١. واقع ممارسات أمن المعلومات في مختلف أنواع المكتبات العمانية، ومدى توافقها مع المعيار الدولي لأمن المعلومات (ISO/ IEC ٢٧٠٠٢).

٢. العوامل المؤثرة في تطبيق المعيار الدولي المعلومات (ISO/ IEC ٢٧٠٠٢) في المكتبات.

٣. مدى الوعي بأمن المعلومات لدى كل من المستفيدين و العاملين بالمكتبات.

٤. مدى تحقيق أمن المعلومات في المكتبات في ضوء المعايير المهنية الصادرة من الجمعيات والهيئات المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات.

المصادر

المصادر العربية

- أبو عباة، أيمن عبد العزيز(.(٢٠٠٤ لمحات حول أمن المعلومات . المعلوماتية السعودية، (٣) ١١-١٥.
- إسماعيل، نهال فؤاد (٢٠١٠). إدارة أمن نظم المكتبات الآلية المتكاملة بطريقة أكثر فعالية: دراسة تطبيقية على المكتبات المصرية. مجلة أعلم، (٧)، ٢٤٠-٢٦٦
- بامفلح، فاتن سعيد (٢٠٠٢). حماية أمن المعلومات في شبكة المكتبات بجامعة أم القرى: دراسة حالة. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ٩ (١٨) ،) ٢٤٩ - ٢٨١
- تاج، علي عبد المحسن (٢٠١١). أمن المكتبات ومراكز المعلومات في ضوء التطورات التكنولوجية المعاصرة. الفهرست، ٩(٣٤)، ٧٤-١٠٧
- جامعة السلطان قابوس (٢٠٠٣). قانون جامعة السلطان قابوس ولائحته التنفيذية
- الحانوتي، تيسير (٢٠١٤). أمن المعلومات هاجس العالم الرقمي. المؤتمر الدولي الأول لجمعية المكتبات والمعلومات الأردنية. الأردن، عمان.
- الحميد، محمد دباس و نينو، ماركو إبراهيم (٢٠٠٧). حماية أنظمة المعلومات. عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.
- داوي، جاسم مشتت (٢٠١٠). استخدام قائمة الفحص لتحديد حجم الفجوة في الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية في دائرة صحة بغداد. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، (٢٣)، ١٦٥-١٨٥
- الراشدي، سعود وسليم، زكي (٢٠١٦). مقابلة بتاريخ ١٨ أبريل ٢٠١٦. قسم النظم الآلية بالمكتبة

الرئيسة جامعة السلطان قابوس.

- الزهيمي، صالح سليمان والبادي، وليد علي (٢٠١٠). واقع أمن نظم المعلومات في المكتبات العمانية: دراسة حالة على المكتبة الرئيسة بجامعة السلطان قابوس. المؤتمر السادس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية (٢٢). المملكة العربية السعودية، الرياض.
- السريحي، حسن عواد (٢٠٠٢). أمن المكتبات ونظم المعلومات: دراسة حالة على مكتبة جامعة الملك عبد العزيز بجدة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ٨(١)، ١١٣-١٤٥
- الصاحب، محمود حسن (٢٠١٣). سياسة أمن المعلومات في الجامعات: حالة دراسية. **Cybrarians Journal**،(٣٣)، ٤١-٥٤.
- القبلان، نجاح قبلان والسريحي، حسن عواد (٢٠٠٦). أمن المكتبات السعودية. الرياض: مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية.
- الغثبر، خالد سليمان، والصبيح، أمل ناصر (٢٠١٢). حال أمن المعلومات في المملكة العربية السعودية. دراسات المعلومات، (١٤)، ١٨٩-٢٠٥
- لمين، علوطي (٢٠٠٩). تحديات الأمن الإلكتروني في المؤسسة. أبحاث إقتصادية وإدارية. ع (٦)، ص١٦١-١٧٩.
- المكتبة الرئيسة بجامعة السلطان قابوس (٢٠١٦). التقرير السنوي للمكتبة الرئيسة ٢٠١٥.

المصادر الأجنبية

- Abioye, Abiola A. &Rasaki, OluwoleEjiwoye (2013). Survey of Security Challenges in University Libraries in Southwest Nigeria. Library & Archival Security, 26(113-1 ,(2-.
- Adcock, E. P., Varlamoff, M. T., &Kremp, V. (1998). IFLA principles for the care and handling of library material. International Federation of Library Associations and Institutions, Core Programme on Preservation and Conservation.
- Alao, I. A. (1999). Charging patrons for lost or damaged books: A survey of practices in four Nigerian Academic Libraries. Library & archival security,15(1), 6774-.
- Anderson, R., & Moore, T. (2006). The economics of information security. Science, 314(5799), 610613-.
- Ajegbomogun, F.O. (2004). Users› assessment of library security: a Nigerian university case study. Library Management, 25 (8390 – 386 ,(9-.
- Barstow, Sandra (2010). Library Security After the Renovation: How Much is Enough? Library & Archival Security, (23),37-48.
- Baskerville, R. (1993). Information systems security design methods: implications for information systems development. ACM Computing Surveys (CSUR), 25(4), 375414-.
- Bello, M.A. (1998). Library security, materials theft and mutilation in technological university

libraries in Nigeria. Library Management, 19 (6), 379-383.

- Cheng, Rachel, Bullard, Rita & Thompson, Brad (2008). Function over Form: Security at the Bruce T. Halle Library. Library & Archival Security, 21(2), 151158-
- Ernest Chang, S., & Ho, C. B. (2006). Organizational factors to the effectiveness of implementing information security management. Industrial Management & Data Systems, 106(3), 345361-.
- Forrest, Dan (2006). Security at Western Kentucky University Libraries, Library & Archival Security,20 (197-89 ,(2-.
- Germain, Saint R. (2005). Information security management best practice based on ISO/IEC 17799. Information Management Journal, 39(4), 6066-.Retrieved from: https://goo.gl/pdQknz
- Hada, K. S., &Bajpai, R. P. (2014). Integrated Indian Public Library System .Partridge India. Retrieved from: https://goo.gl/qIEUq3
- Harwell, Jonathan H. (2014). Library Security Gates: Effectiveness and Current Practice. Journal of Access Services, 11(2), 5365-.
- Huijben, Karin. (2014). A lightweight, flexible evaluation framework to measure the ISO 27002 information security.266-. Retrived from: https://goo.gl/xY2Na4
- Ismail, Roesnita& Zainab, A.N. (2011). Information systems security in
- special and public libraries: an assessment of status. Malaysian Journal of Library & Information Science, 16 (2), 4562-.
- Karaemer, S., Carayon, P., & Clem, J. (2009). Human and organizational factors in computer and information security: Pathways to vulnerabilities.Computers & security, 28(7), 509-520.
- Kayworth, T., & Whitten, D. (2010). Effective information security requires a balance of social and technology factors. MIS Quarterly executive, 9(3), 201252-.
- Lukwesa, C., &Upfold, C. (2011). Information Security Practices in Zambian Copper Mines: An Investigation Into the State-of-Practice of Information Security Within Zambian Copper Mines Based on the ISO/IEC 27002 Standard. In ICIME 2011-Proceedings of the 2nd International Conference on Information Management and Evaluation: ICIME 2011 Ryerson University, Toronto, Canada, 2728- April 2011 (p. 281). Academic Conferences Limited.
- Malekolkalami, Mila (2013). Evaluation of the central libraries information security management at governmental universities located in Tehran, according to the international

standard ISO/IEC 27002. Iranian Journal of Information Processing and Management, 28 (4), 8992–.

- Nnolim, Anene L.. (2007). A Framework and Methodology for Information Security Management .(Doctoral dissertation, Lawrence Technological University(. Proquest Dissertation & Theses database. (UMI No. 3296872).
- Osayande, Odaro (2011). Electronic security systems in academic libraries: A case study of three university libraries in South–West Nigeria. Chinese Librarianship: an International Electronic Journal, 32. Retrieved from: www.iclc.us/cliej/cl32osayande.pdf
- Phelps, Daniel C. (2005). Information System Security: Self–Efficacy and Security Effectiveness in Florida Libraries. (Doctoral dissertation, Florida State University (. Proquest Dissertation & Theses database. (UMI No. 3183102).
- Senyah, Y., &Lamptey, R. B. (2011). Personal security and safety in academic libraries: A case study of the Kwame Nkrumah University of science and technology library, Kumasi, Ghana. Library & Archival Security,24(2), 83102–.
- Shahibi, MohdSazili, Rashid, RohanaMohamad, Fakeh, Shamsul Kamal Wan, Dollah,Wan AbKadir Wan & Ali, Juwahir (2012). Determining Factors Influencing Information Security Culture Among ICT Librarians.Journal of Theoretical and Applied Information Technology, 37 (1), 132139–.
- Soete, G. J. (1999) Management of library security. Journal of Library Administration, 25 (1), 1–3.
- Yi, Myongho (2011). Balanced Security Controls for 21st Century Libraries. Library & Archival Security, 24(1), 3945–. doi: 10.108001960075.2011.563132/

امن المعلومات بالمكتبات الجامعية السودانية بالإشارة إلى مكتبتي جامعة النيلين وجامعة وادي النيل

إعداد الباحث: يوسف علي الشيخ مصطفي البكري

المستخلص باللغة العربية

هو العلم الذي يبحث في نظريات واستراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها ومن أنشطة الاعتداء عليها ومن زاوية تقنية هو الوسائل والأدوات والإجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات من الأخطار الداخلية والخارجية ومن زاوية قانونية فان امن المعلومات هو محل دراسات وتدابير حماية سرية وسلامة محتوي وتوفر المعلومات ومكافحة أنشطة الاعتداء عليها واستغلال نظمها في ارتكاب الجريمة (جرائم الكمبيوتر والأنترنت.

ان أغراض أبحاث واستراتيجيات ووسائل أمن المعلومات -سواء من الناحية التقنية او الادائية - وآذ اهدف التدابير التشريعية في هذا الحقل، ضمان توفر العناصر التالية لأية معلومات يراد توفير الحماية الكافية لها :-

السرية أو الموثوقية •CONFIDENTIALITY :

وتعني التأكد من ان المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها أشخاص غير مخولين بذلك

تطال المخاطر الأجهزة والبرامج المعطيات الاتصالات التي تسير المكتبات الجامعية عموما لا بد من إجراءات تحفظ حق المكتبات الجامعية معلوماتها.

تكمن مشكلة الدراسة في ان المكتبات الجامعية تعاني في اتجاه امن المعلومات كثيرا اذ يتم اختراق مواقع الجامعات والمكتبات بسهولة وتخريبها وتدميرها فلا بد من تأمين هذه المواقع تأميناً جيدا .

تنبع أهمية الدراسة من أهمية سرية المعلومة نفسها بالنسبة للمكتبات الجامعية التي يرتادها طلاب الجامعات .

وتهدف الدراسة إلى التعرف علي مخاطر عدم تأمين المعلومات وكيفية تأمينها جيدا بالنسبة للمكتبات الجامعية .

استخدم الباحث المنهج التاريخي من خلال الاطلاع على الأدبيات المنشورة والمتعلقة بالموضوع قيد الدراسة واداة الملاحظة للمكتبات الجامعية بالسودان

مشكلة الدراسة :

تكمن مشكلة الدراسة في ان المكتبات الجامعية تعاني في اتجاه امن المعلومات كثيرا اذ يتم اختراق مواقع

الجامعات والمكتبات بسهولة وتخريبها وتدميرها فلا بد من تأمين هذه المواقع تأميناً جيدا، فمكتبات جامعة النيلين وجامعة وادي النيل من المكتبات العريقة بالسودان واللتين قطعتا شوطا طويلا في مجال امن المعلومات تجربتان لا بد من الوقوف عندهما وتسليط الضوء عليهما لمعرفة المشاكل التي تواجه امن المعلومات بالمكتبتين .

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية سرية المعلومة نفسها بالنسبة للمكتبات الجامعية التي يرتادها طلاب الجامعات فجامعة النيلين من الجامعات المتميزة جدا بالسودان وتمتاز بكثافة طلابها ويستخدمون المكتبة الإلكترونية باستمرار بالإضافة إلى الموقع الإلكتروني الذي ترفع به معلومات قيمة يستفيد منها الطلاب والباحثين كذلك مكتبة جامعة وادي النيل التي تميزت في ما يخص امن المعلومات إلى الآن فإنها تجربة تستحق الوقوف عندها والاستفادة منها .

أهداف الدراسة:

وتهدف الدراسة إلى التعرف علي مخاطر عدم تأمين المعلومات وكيفية تأمينها جيدا بالنسبة للمكتبات الجامعية بالتركيز علي مكتبة جامعة النيلين ومكتبة جامعة وادي النيل لما لهما من تجربة رائدة في امن المعلومات والتعرف علي المشاكل التي تواجه امن المعلومات في المكتبتين حتي ولو بنسبة ضئيلة .

مناهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج التاريخي من خلال الاطلاع على الأدبيات المنشورة والمتعلقة بالموضوع قيد الدراسة

والمنهج الوصفي المتمثل في أسلوب دراسة الحالة من خلال مقابلة أمناء المكتبتين ومسئولي التقنية بهما واخذ معلومات كافية عن امن المعلومات بالمكتبتين موضوع الدراسة .

أدوات الدراسة:

استخدم الباحث أداة المقابلة لأمناء المكتبتين موضوع الدراسة كما استخدم الملاحظة للمكتبتين موضوع الدراسة للوقوف علي واقعهما وتجربتهما.

حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية :امن المعلومات بالمكتبات الجامعية السودانية بالإشارة إلى مكتبتي جامعة النيلين ووادي النيل

الحدود المكانية :الخرطوم –السودان

الحدود الزمانية: ٢٠١٦

المقدمة :_

شهد سوق المعلومات والشبكات النقالة في بداية الألفية الثالثة تطوراً هائلاً وسريعاً في التقنيات اللاسلكية والنقالة مما جعل مؤشرات حجم التعامل في هذا السوق تنمو بشكل كبير. وعلى أعتاب الالفية الثالثة ظهر الجيل الثالث «G٣ من النظام الموحد للاتصالات والشبكات اللاسلكية الرقمية المتنقلة والذي يهدف إلى توافق وتوحيد أنظمة الاتصالات المتنقلة المختلفة في آسيا وأوروبا وأمريكا في شبكة اتصالات عالمية تسمى "الاتصالات البعيدة المتنقلة الدولية ٢٠٠٠ IMT–٢٠٠٠" وتعمل هذه الشبكة في بيئات مختلفة وتدعم الوسائط المتعددة وترتبط مع الإنترنت و"الويب" في الأجهزة الشخصية المتنقلة المحمولة.

ومع التطور الهائل والانتشار السريع والمخيف لشبكات المعلومات لتطوي المسافات بين الدول ولتشمل العالم كله جاعلة منه قرية صغيرة وأصبح المستفيد من الممكن أن يكون أي شخص، وبيئة التشغيل أصبحت من الممكن أن تكون أي مكان. أي أن التقنية يمكن أن تستخدم في أي مكان وزمان مع هذا التطور ازدادت أهمية قضية أمن المعلومات وقضية الأمن بشكل عام فأصبحت بالفعل مشكلة تبحث عن حل وأصبحت هذه القضية تهم رجال الأعمال والمدراء وكل من لديه معلومات وأصبحت تهم المستفيد العادي والشركات التي تقدم خدمات المعلومات ومصممي النظم والتطبيقات وكذلك الشركات المطورة للأجهزة والبرمجيات.

والأمن في البيئة الشبكية السلكية التقليدية راسخ وبني على أسس قوية، ودخول أي شخص يكون له دائماً حدود فيزيائية ملموسة ومحددة ولذا فإنه من الممكن تطبيق السيطرة الأمنية الصحيحة. إلا أنه في البيئة اللاسلكية وفي ظل وجود حدود لاسلكية مفتوحة في الهواء فإن مراقبة دخول غير المخولين بالوصول إلى المعلومات تكون أكثر صعوبة. لذلك فإن نجاح مشروع الجيل الثالث من تقنيات ربط الشبكات اللاسلكية النقالة سيعتمد على قابلية هذا التطور لضمان أمن وسلامة العمليات الإلكترونية في جميع بيئاته السلكية واللاسلكية. والخطوة الأولى لبناء قوة أمنية عميقة هو بناء وتصميم سياسة أمنية شاملة لكامل المؤسسة وأي سياسة أمنية مثالية تتضمن سلسلة من القوانين لضمان وحماية ليس فقط الثروة المعلوماتية ولكن أيضاً لضمان أن يكون الوصول إلى إرسال المعلومات مبنياً على الأهداف والغايات المحددة للمؤسسة.

والمهم في مسألة الأمن ليس فقط وضع الإجراءات المحكمة فقط وإنما المهم أن تكون إجراءاتنا عملية وميسرة. وفي عالم الحاسب الآلي والأجهزة اللاسلكية تتطور التقنية بشكل متلاحق وسريع ولهذا التطور آثاره الملحوظة في أمن الأجهزة سواء سلباً أو إيجاباً ولكن الأمر الملاحظ بصفة عامة هو أن التطور السريع يكون في غالب الأحوال أسرع من أن تتم ملاحقته بواسطة خبراء التقنية لتغطية الثغرات التي قد تنشأ في النظم الجديدة الأكثر تعقيداً مما يسبب دائماً وجود فجوة تقنية ليست في صالح إحكام الحماية من الانتهاك.

وتعرض هذه الورقة رؤية متعددة الجوانب للشبكات والاتصالات اللاسلكية الرقمية في الألفية الثالثة. وستبدأ في القسم الأول بلمحة مختصرة عن التطور التقني لعالم الشبكات النقالة اللاسلكية وكيف

تطورت الشبكات والخدمات وأمن الشبكات المحمولة والبعد الأمني لهذا التطور. وفي القسم الثاني تناقش الورقة أمن المعلومات والعمليات الإلكترونية من حيث المخاطر والحلول. بعد ذلك سيتم توضيح مفهوم وضع السياسات الأمنية الجيدة. وتنتهي بمناقشة وخاتمة.

التطور التقني والأمني للشبكات اللاسلكية النقالة :

مع تزايد استخدام الحواسيب المحمولة الصغيرة والشبكات اللاسلكية ظهرت نزعة لدعم الحواسيب المتنقلة أو الحوسبة الجوالة – **Mobile Computing** ومع اعتبارها حوسبة في أي مكان وأي زمان فإن لها تطبيقات عديدة ومهمة في مجالات مختلفة كالأعمال التارية والاتصالات الشخصية وإدارة الكوارث والتحكم في الزمن الحقيقي والنفاذ إلى الإنترنت وغيرها. ولا بد من دعم الشبكات النقالة واللاسلكية باعتبارها أساساً للتنقل في محيط التطبيقات الجديدة والمتزايدة وضرورة للاتصال بين مستخدمي التطبيقات المتنقلين والثابتين.

وفيما يلي سوف نتطرق للتطورات التي مرت بها تقنيات الاتصالات في الشبكات اللاسلكية النقالة ثم نقوم بذكر أحد التطبيقات المهمة العصرية ألا وهو الإنترنت المتنقل باستخدام **WAP** بعد ذلك نقوم بطرح الميزات الأمنية المطبقة وأوجه تطويرها ثم نعرج على البعد الأمني لهذا التطور.

امن المعلومات :

ا. ما المقصود بأمن المعلومات وما هي عناصره ؟

أمن المعلومات، من زاوية أكاديمية، هو العلم الذي يبحث في نظريات واستراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها ومن أنشطة الاعتداء عليها . ومن زاوية تقنية، هو الوسائل والأدوات والإجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات من الأخطار الداخلية والخارجية . ومن زاوية قانونية، فان أمن المعلومات هو محل دراسات وتدابير حماية سرية وسلامة محتوى وتوفر المعلومات ومكافحة أنشطة الاعتداء عليها او استغلال نظمها في ارتكاب الجريمة، وهو هدف وغرض تشريعات حماية المعلومات من الأنشطة غير المشروعة وغير القانونية التي تستهدف المعلومات ونظمها (جرائم الكمبيوتر والإنترنت) .

واستخدام اصطلاح أمن المعلومات **Information Security** وان كان استخداما قديما سابقا لولادة وسائل تكنولوجيا المعلومات، إلا انه وجد استخدامه الشائع بل والفعلي، في نطاق أنشطة معالجة ونقل البيانات بواسطة وسائل الحوسبة والاتصال، اذ مع شيوع الوسائل التقنية لمعالجة وخزن البيانات وتداولها والتفاعل معها عبر شبكات المعلومات- وتحديدا الإنترنت - احتلت أبحاث ودراسات أمن المعلومات مساحة رحبة آخذة في النماء من بين أبحاث تقنية المعلومات المختلفة، بل ربما أمست أحد الهواجس التي تؤرق مختلف .

تطور تقنيات الاتصالات اللاسلكية :

شهد قطاع الشبكات اللاسلكية المتنقلة تطورات تكنولوجية متسارعة وبخاصة على صعيد الأنظمة

وشبكات الخدمات المرتبطة به. ففي أقل من سنتين برزت أسماء جديدة لتقنيات ومعايير ومبتكرات لم تكن مفهومة من قبل. ويدفع اندماج ثلاثة تقنيات وهي : اللاسلكي، والإنترنت والصوتيات والمرئيات الرقمية إلى التطور الحديث في الشبكات اللاسلكية المتنقلة. ومر تطور الخدمات والتقنيات بأجيال ثلاثة، ويتلوها الرابع في المستقبل القريب. وفيما يلي تلخيص لهذا التطور.

تكنولوجيا الجيل الثاني : G٢ وهي شبكات اتصالات رقمية بعكس شبكات الجيل الأول القياسية من الهاتف التقليدي. وعملية نقل البيانات في هذا الجيل ممكنة ولكنها محدودة بسرعة ٩/٦ كيلوبت بالثانية الواحدة. وكانت بداية هذا الجيل في عام ١٩٩٠م. ومن التقنيات المستخدمة على سبيل المثال نظام المقياس العالمي للاتصالات الخلوية **GSM** الذي تستخدم كلاً من أوروبا وآسيا وهناك نظام الوصول المتعدد بالتقسيم الكودي **CDMA** المستخدم من بعض الشركات في أمريكا وشركات أخرى تعتمد على نظام الوصول المتعدد بالتقسيم الزمني**TDMA**. وتشمل تكنولوجيا الجيل الثاني نظام النداء الآلي **Paging** والهواتف اللاسلكية السماعة **Cordless Phone** والهواتف الخلوية **Cellular Phone** والسواتل المتنقلة باستخدام مقاييس مختلفة وغير متوافقة ومصممة فقط لخدمات الصوت وإمكانات محدودة لنقل البيانات

ثانياً: خط الدفاع الثاني "أمن المعلومات والاتصالات"

يشمل أمن المعلومات والاتصالات استخدام وسائل تقليدية لتحقيق الأمن وكذلك وسائل حديثة غير تقليدية

١. الأساليب التقليدية للأمن المادي للأجهزة والمنشآت

يشمل ذلك نظم الحراسة والأسوار والبوابات المؤمنة ووسائل الإنذار ضد الاختراق أو الحريق وتكون درجة الأمن التقليدي متناسبة مع أهمية وحساسية وموقع منشآت وأجهزة الاتصالات أو المعلومات أو الحاسبات المطلوب حمايتها ويقوم الأمن التقليدي على عناصر فنية وإدارية وهندسية بوجود إدارات الأمن في المنشآت واستخدام الوسائل والأدوات الفنية التقليدية في الحماية والتأمين إضافة إلى التصميم الهندسي الآمن لتلك المنشآت وصفوة القول في هذا المقام هو ما قرره عالم حديث من أن الأمن التقليدي يتمثل في الحراسة، التحصين، التشريع، التدريع، القفل والفتح.

٢. الأساليب والوسائل غير التقليدية " أمن المعلومات وأمن الاتصالات"

ضرورة وجود نظام كفء لإدارة المعلومات وأمن المعلومات والاتصالات ويشمل ذلك :

أ. تطبيق إجراءات أمن المعلومات وأمن الاتصالات ومنها ما يلي :

١. تبني سياسة أمنية جيدة ومرنة.

٢. تحديد المسؤوليات والسلطات درءاً لشيوع المسؤولية والالتزام بالنظام من الكبير والصغير.

٣. حصول كل مستخدم لنظام المعلومات والاتصالات على مفتاح الدخول خاص به المختلف عن مفاتيح الغير للدخول إلى النظام مع خضوع مفتاح الدخول لجميع متطلبات السياسة الأمنية المتبناه.

٤. إيجاد الوسائل الفنية الآلية لتسجيل محاولات الاختراق الفاشلة للنظام وتسجيل ميعاد وتاريخ حدوثها وكذلك تحديد الوحدة الطرفية التي تمت من خلالها محاولة الاختراق لتمكن من الوصول إلى الفاعل.

٥. مناقشة وتحليل كل محاولات الاختراق غير الناجحة واتخاذ ما يلزم لتحصين النظام.

٦. تشفير وترميز المعلومات والبيانات الحساسة.
٧. تغير مفاتيح التشفير بكل متكرر غير دوري.
٨. إسناد مهمة إدارة مفاتيح التشفير لشخصين وليس لشخص واحد باستخدام نظام ثنائي منعاً" من انفراد شخص بذلك.
٩. فصل خطوط الاتصالات غير اللازمة للدخول إلى نظم الحاسبات والمعلومات.
١٠. قصر توزيع المعلومات والبيانات المشفرة والحساسة على عدد محدود ومعلوم ومرخص له في تداول تلك البيانات بقدر ما يلزم .
١١. حصر توزيع المعلومات على الأفراد أو الأقسام التي تكون تلك المعلومات لازمة وضرورية لها للقيام بوظائف تلك الأقسام أو الأعمال دون غيرها.
١٢. الحفاظ على البيانات في بنك بيانات محدد تتوافر له الحماية.
١٣. تحديد مستويات الولوج أو الدخول إلى النظم بشكل متعدد الطبقات.
١٤. في حالة استخدام المعاملات المالية المشفرة تحفظ أرقام بطاقات الاعتماد في بنوك بيانات مستقلة غير متصلة بالشبكات ويجب ألا يتضمن تداول البيانات بين الأقسام الرقم الكامل لكارت الائتمان بل آخر ٤ أرقام فقط.

ب. الوسائل والأدوات الفنية لتوفير أمن المعلومات والاتصالات :

ومنها على سبيل المثال :

١. تطبيق نظم إدارة وأمن المعلومات والاتصالات.
٢. استخدام خطوط تليفونات واتصالات ووحدات تلفونات وقناة اتصالات ملونة .
٣. استخدام تكنولوجيا التشفير والترميز.
٤. استخدام تكنولوجيا **SSL** وهي تكنولوجيا تتضمن بروتوكولاً أمنياً للإنترنت فيكون الولوج إلى النظام لمن هم مرخص لهم بذلك.
٥. استخدام تكنولوجيا التوقيع الرقمي أو الإلكتروني في الرسائل الإلكترونية للتحقق من نسب المستند الإلكتروني لمنشئه ومرسله.
٦. استخدام خدمات التحقق والتصديق الإلكتروني وهي خدمات متاحة عن طريق سلطات كهيئات البريد في بعض الدول أو بعض الشركات المرخص لها وهي توفر تحققاً للمتعامل في التجارة الإلكترونية من شخصية مرسل البيانات أو الطرف الآخر في العلاقات التعاقدية الإلكترونية.
٧. استخدام وسائل التأكد من صحة وسلامة المراسلات الإلكترونية.
٨. استخدام البرامج المضادة للفيروسات وتحديثها بانتظام.
٩. استخدام تكنولوجيا الحوائط النارية لحماية نظم الحاسبات والمعلومات.
١٠. استخدام تكنولوجيا الكشف عن وسائل التنصت في النظم والشبكات.
١١. استخدام الـ **Cookies File** أو ملف "الكوكيز" لإزاحة تلك الوسائل التي تستخدم في الولوج للنظام للتلصص عليه.

١٢. استخدام تكنولوجيا العلامات المائية أو الأختام الإلكترونية الخاصة على الوثائق الإلكترونية.

١٣. استخدام الوسائط البيوقياسية للدخول إلى النظم ومن ذلك ماسح بصمة اليد أو قزحية أو شبكة العين وخاصة في الأجهزة المحمولة.

١٤. استخدام تكنولوجيا الإجابة والتأكيد أو تكرار التأكيد.

١٥. استخدام تكنولوجيا تسجيل حدوث الاتصالات.

١٦. استخدام النقود الإلكترونية في المعاملات الإلكترونية درءاً للنصب والاحتيال والسرقة.

ما الذي نحميه - بوجه عام - بالنسبة للمعلومات ؟؟

(عناصر أمن المعلومات)

- السرية أو الموثوقية **CONFIDENTIALITY** :.
- التكاملية وسلامة المحتوى **INTEGRITY** :.
- استمرارية توفر المعلومات او الخدمة **AVAILABILITY** :– ا.
- عدم إنكار التصرف المرتبط بالمعلومات ممن قام به **Non-repudiation** :

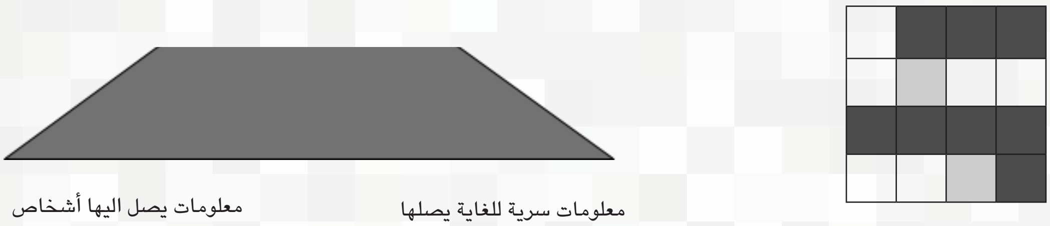
هل تحتاج اية معلومات عناصر الحماية ذاتها وبذات القدر ؟؟

(منطلقات خطة حماية المعلومات)

ان ضمان عناصر أمن المعلومات كلها او بعضها يعتمد على المعلومات محل الحماية واستخداماتها وعلى الخدمات المتصلة بها، فليس كل المعلومات تتطلب السرية وضمان عدم الإفشاء، وليس كل المعلومات في منشأة واحدة بذات الأهمية من حيث الوصول لها او ضمان عدم العبث بها:-

ما الذي نريد ان نحميه ؟؟ وإجابة هذا التساؤل تحدد تصنيف البيانات والمعلومات من حيث أهمية الحماية، اذ تصنف المعلومات تبعا لكل حالة على حده، من معلومات لا تتطلب الحماية، إلى معلومات تتطلب حماية قصوى (انظر شكل ١).

شكل رقم ١



أين تتجه المخاطر والاعتداءات في بيئة المعلومات ؟؟

تطال المخاطر والاعتداءات في بيئة المعلومات أربعة مواطن أساسية هي مكونات تقنية المعلومات في

احدث تجلياتها :-

الأجهزة:- وهي كافة المعدات والأدوات المادية التي تتكون منها النظم، كالشاشات والطابعات ومكوناتها الداخلية ووسائط التخزين المادية وغيرها .

البرامج:- وهي الأوامر المرتبة في نسق معين لإنجاز الأعمال، وهي اما مستقلة عن النظام او مخزنة فيه .

المعطيات:- انها الدم الحي للأنظمة، وما سيكون محلا لجرائم الكمبيوتر كما سنرى، وتشمل كافة البيانات المدخلة والمعلومات المستخرجة عقب معالجتها، وتمتد بمعناها الواسع للبرمجيات المخزنة داخل النظم . والمعطيات قد تكون في طور الإدخال او الإخراج او التخزين او التبادل بين النظم عبر الشبكات، وقد تخزن داخل النظم او على وسائط التخزين خارجه .

الاتصالات :- وتشمل شبكات الاتصال التي تربط أجهزة التقنية بعضها بعض محليا ونطاقيا ودوليا، وتتيح فرصة اختراق النظم عبرها كما أنها بذاتها محل للاعتداء وموطن من مواطن الخطر الحقيقي.

ومحور الخطر، الإنسان، سواء المستخدم او الشخص المناط به مهام تقنية معينة تتصل بالنظام، فادراك هذا الشخص حدود صلاحياته، وإدراكه اليات التعامل مع الخطر، وسلامة الرقابة على أنشطته في حدود احترام حقوقه القانونية، مسائل رئيسة يعنى بها نظام الأمن الشامل، تحديدا في بيئة العمل المرتكزة على نظم الكمبيوتر وقواعد البيانات . انظر (الشكل ٢)

ما هي عمليات المعلومات الرئيسة المتصلة بأمن المعلومات ؟؟

تتعدد عمليات التعامل مع المعلومات في بيئة النظم وتقنيات المعالجة والاتصال وتبادل البيانات، ولكن يمكن بوجه عام تحديد العمليات الرئيسة التالية :-

تصنيف المعلومات Information classification :-

التوثيق Documentation :-

وتتطلب عمليات المعلومات أساسا اتباع نظام توثيق خطي لتوثيق بناء النظام وكافة وسائل المعالجة والتبادل ومكوناتها . وبشكل رئيس فان التوثيق لازم وضروري لنظام التعريف والتخويل، وتصنيف المعلومات، والأنظمة التطبيقية . وفي اطار الأمن، فان التوثيق يتطلب ان تكون استراتيجية او سياسة الأمن موثقة ومكتوبة وان تكون إجراءاتها ومكوناتها كاملة محل توثيق، إضافة إلى خطط التعامل مع

المخاطر والحوادث، والجهات المسؤولة ومسؤولياتها وخطط التعافي وإدارة الأزمات وخطط الطوارئ المرتبطة بالنظام عند حدوث الخطر .

المهام والواجبات الإدارية والشخصية Administration and Personnel Responsibilities :-

وسائل التعريف والتوثق من المستخدمين وحدود صلاحيات الاستخدام **Identification and Authorization** :-

سجل الأداء **Logging** :-

عمليات الحفظ **Back-up** :-

وعمليات الحفظ تتعلق بعمل نسخة إضافية من المواد المخزنة على إحدى وسائط التخزين سواء داخل النظام او خارجه، وتخضع عمليات الحفظ لقواعد يتعين ان تكون محددة سلفا وموثقة ومكتوبة ويجري الالتزام بها لضمان توحيد معايير الحفظ وحماية النسخ الاحتياطية

ويمثل وقت الحفظ، وحماية النسخة الاحتياط، ونظام الترقيم والتبويب، وآلية الاسترجاع والاستخدام، ومكان الحفظ وامنه، وتشفير النسخ التي تحتوي معطيات خاصة وسرية، مسائل رئيسة يتعين اتخاذ معايير واضحة ومحددة بشأنها .

وسائل الأمن الفنية ونظام منع الاختراق :-

تتعدد وسائل الأمن التقنية المتعين استخدامها في بيئة الكمبيوتر والإنترنت، كما تتعدد أغراضها ونطاقات الاستخدام، وقد تناولنا فيما تقدم مسائل التعريف والتوثيق وتحديدا كلمات السر ووسائل التعريف الأخرى . **Firewalls**، اضافة للتشفير.

نظام التعامل مع الحوادث Incident Handling System :-

بغض النظر عن حجم وسائل الأمن التقنية المستخدمة، ومعايير الأمن وإجراءاته المتبعة، فانه لا بد من توفر نظام متكامل للتعامل مع المخاطر والحوادث والاعتداءات، ويعدو متطلبا رئيسا بالنسبة لمؤسسات الاعمال كما في حالة البنوك والمؤسسات المالية .

ما هـــي المخاطر والتهديدات ونقاط الضعف وانواع الهجمـــات والاعتداءات واساليبها التقنية ؟

في المفاهيم والاصطلاحات :-

ان الحدود بين الجريمة والفعل غير الاخلاقي تبدو غير واضحة المعالم في بيئة الكمبيوتر والإنترنت، وتمييز وضبط هذه الحدود هو المسألة الجوهرية لتحديد متى يمكن ان يعد فعل ما جريمة من بين جرائم الكمبيوتر والإنترنت او انه مجرد إساءة استخدام لا ينطوي على قصد جرمي وهي المسألة التي أحدثت جدلا واسعا في مطلع الستينات وحتى منتصف السبعينات وهي ذات الفترة التي شهدت ميلاد ظاهرة

جرائم الكمبيوتر، ومن جديد يعود هذا الجدل بسبب شيوع استخدام الإنترنت وما حملته من انشطة جديدة لا يزال الخلاف قائما حول ما اذا كانت جريمة أم انها مجرد ممارسة غير مقبولة كسلوك أخلاقي لكنها لا ترقى الى حد الجريمة.

ان غرض هذا التقديم محاولة تقديم تحديد منضبط للاصطلاحات المستخدمة في عالم جرائم الكمبيوتر والإنترنت، لجهة التمييز بين العديد من الاصطلاحات التي يجري الخلط بينها، فثمة فرق بين الجريمة الإلكترونية، الإرهاب الإلكتروني، حرب المعلومات، المخاطر، الحوادث، نقاط الضعف، والأخطاء، الاختراقات، حرب المعلومات .... وغيرها .

- التهديد : الهكرThreat.
- نقاط الضعف او الثغرات
- اما المخاطر Risks
- اما الهجمات Attacks الاختراقات او الاخلالات
- Breaches الاعتداءات التقنية.

تصنيف الهجمات في ضوء مناطق ومحل الحماية :-

أولا :- خرق الحماية المادية Physical security Breaches of

التفتيش في مخلفات التقنية Dumpster diving .

الالتقاط السلكي Wiretapping :-.

استراق الأمواج Eavesdropping on Emanations : ويتم ذلك باستخدام لواقط تقنية لتجميع الموجات المنبعثة من النظم باختلاف أنواعها كالتقاط موجات شاشات الكمبيوتر الضوئية او التقاط الموجات الصوتية من أجهزة الاتصال .

انكار او إلغاء الخدمة Denial or Degradation of Service

ثانيا :- خرق الحماية المتعلقة بالاشخاص وشؤون الموظفين Personnel security Breaches of.

التخفي بانتحال صلاحيات شخص مفوض Masquerading .

الهندسة الاجتماعية Social Engineering

قرصنة البرمجيات Software Piracy

ثالثا :- خرق الحماية المتصلة بالاتصالات والمعطيات Communications and Security Breaches of

والمقصود بهذه الطائفة الانشطة التي تستهدف المعطيات والبرمجيات ذاتها وتشمل طائفتين :-

النسخ غير المصرح به للمعطيات **Unauthorized Copying of Data**:- وهي العملية الشائعة التي تستتبع الدخول غير المصرح به للنظام، حيث يمكن الاستيلاء عن طريق النسخ على كافة أنواع المعطيات، وهنا تشمل البيانات والمعلومات والاوامر والبرمجيات وغيرها .

القنوات المخفية **Covert Channels** :- وهي عمليا صورة من صور اعتداءات التخزين، حيث يخفي المقتحم معطيات او برمجيات او معلومات مستولى عليها كأرقام بطاقات ائتمان في موضع معين من النظام، وتتعدد اغراض الاخفاء، فقد تكون تمهيدا لهجوم لاحق او تغطية اقتحام سابق او مجرد تخزين لمعطيات غير مشروعة .

هجمات البرمجيات Software Attacks

المصائد اوالابواب الخلفية **Trap Doors** :- الأبواب الخلفية ثغرة او منفذ في برنامج يتيح للمخترق الوصول من خلاله الى النظام، انه ببساطة مدخل مفتوح تماما كالباب الخلفي للمنزل الذي ينفذ منه السارق .

السرقة او اختلاس المعلومة او الاستخدام اللحظي (سرقة او اختطاف الجلسات) **Session Hijacking** :- وليس المقصود هنا انشطة الاستيلاء على البيانات عبر واحد او اكثر من الاساليب التقنية المتقدمة او اللاحقة، انما المقصود ان يستغل الشخص استخداما مشروعا من قبل غيره لنظام ما، فيسترق النظر او يستخدم النظام عندما تتاح له الفرصة لانشغال المستخدم دون علمه، او ان يجلس ببساطة مكان مستخدم النظام فيطلع على المعلومات او يجري اية عملية في النظام، وذلك بقصد الاستيلاء على بيانات او الحصول على معلومات تستخدم في اختراق او اعتداء لاحق او لتنفيذ نشاط تدميري آني او لكشف معطيات بشكل فوري ..

البرمجيات الخبيثة **Malicious Code** كالفايروسات **Viruses** وحصان طروادة **Trojan Horses** والدودة الإلكترونية **Warms** والسلامي **Salamis** والقنابل المنطقية **Logic Bombs** :

العبث (الغش) بالبيانات **Data Diddling** :- ويستهدف هذا الهجوم او الاعتداء تغيير البيانات او انشاء بيانات وهمية في مراحل الادخال او الاستخراج، ويتم في الحقيقة بعشرات الانماط والأساليب التقنية، جامعها المساح بأمن وحماية مرحلة ادخال البيانات او استخراجها .

خداع بروتوكول الإنترنت **IP Spoofing** (التخفي باستغلال بروتوكولات النقل):- الحقيقة ان اصطلاح **Spoofing** لا يعني التخفي، فهو اصطلاح يتعلق بالغش والخداع والايهام والتقليد والمحاكاة والسخرية، لكن استخدامه الشائع الان يتعلق بهجمات فايروسات الإنترنت، والفكرة هنا قريبة من فكرة التخفي التي عرضنا لها أعلاه عندما يتخذ شخص او ينتحل صفة مستخدم آخر مخول بالاستخدام، لكن الفرق هنا، اننا نتحدث عن وسيلة تقنية بحتة، بحيث يقوم المهاجم عبر هذه الوسيلة بتزوير العنوان المرفق مع حزمة البيانات المرسلة بحيث يظهر للنظام - طبعا المعتمد في تبادل المعطيات على بروتوكولات

النقل واهمها هنا بروتوكول الإنترنت الاساسي - على انه عنوان صحيح مرسل من داخل الشبكة، بحيث يسمح النظام لحزمة البيانات بالمرور باعتبارها حزمة مشروعة (ان جاز التعبير).

تشمم كلمات السر (جمعها والتقاطها) Password Sniffing :-

- المسح والنسخ Scanning :-
- هجومات استغلال المزايا الاضافية Excess Privileges :-

٢ تصنيف المخاطر تبعا لموضع المعلومة من النظام وتبعا للواسطة التقنية

طائفة المخاطر التي تتعرض لها المعلومات في مرحلة خلق واسترجاع وتعديل والغاء المعلومات، وجامعها وجود المعلومات داخل النظام .

طائفة المخاطر التي تتعرض لها المعلومات في مرحلة النقل، أي التبادل بين أنظمة الكمبيوتر .

طائفة المخاطر التي تتعرض لها المعلومات في مرحلة التخزين على وسائط خارج النظام .

٣-٢-٣ تصنيف المخاطر والأساليب التقنية في الاعتداء تبعا لشيوع اساليب الهجوم وتقنياته واغراض الهجوم وقيمة المعلومات :- .

وتصنف المخاطر في مواقع الدراسات الى قوائم ترصد حركة المخاطر الشائعة وتضم عادة قوائم تبين في الوقت المحدد اكثر المخاطر انتشارا في بيئة الكمبيوتر والإنترنت، وعادة تضم هذه المواقع توصيفا لمخاطر :- الأخطاء التقنية Errors and Omissions، الغش او الاحتيال والاستيلاء على البيانات Fraud and Theft، احقاد الموظفين Disgruntled Employees، الأخطار المادية Physical and Infrastructure، الهجمات الحاقدة، التجسس الصناعي Industrial Espionage والتجسس الحكومي Foreign Government Espionage، البرامج الخبيثة Malicious Code و

ما هي وسائل الأمن التقنية ؟؟

ان ما نتحدث عنه هنا ليس تحديدا لمنتجات الأمن التي لا يمر يوم دون وجود منتج جديد، ولا يمر يوم أيضا دون إعادة تقييم لوسائل الأمن، وهي وسائل ومنتجات تتوزع بين الوسائل المادية للحماية وبرمجيات وحلول الحماية، ونظريات وبروتوكولات الحماية، ولا نبالغ ان قلنا ان سوق وسائل الأمن اصبح يتقدم في عدد منتجاته على سوق الاجهزة ذاتها والحلول، لان كل منتج وكل برنامج جديد يتطلب قدرا معينا من وسائل الحماية الفنية . .

٤-٢ وسائل الأمن الشائعة

وسائل أمن المعلومات هي مجموعة من الآليات والإجراءات والادوات والمنتجات التي تستخدم للوقاية من او تقليل المخاطر والتهديدات التي تتعرض لها الكمبيوترات والشبكات وبالعموم نظم المعلومات وقواعدها .

وكما أوضحنا، فان وسائل الأمن متعددة من حيث الطبيعة والغرض، لكن يمكننا بشكل أساسي تصنيف هذه الوسائل في ضوء غرض الحماية الى الطوائف التالية :-

مجموعة وسائل الأمن المتعلقة بالتعريف بشخص المستخدم وموثوقية الاستخدام ومشروعيته Identification and authentication

مجموعة الوسائل المتعلقة بالتحكم بالدخول والنفاذ الى الشبكة Access control

مجموعة الوسائل التي تهدف الى منع افشاء المعلومات لغير المخولين بذلك وتهدف الى تحقيق سرية المعلومات

مجموعة الوسائل الهادفة لحماية التكاملية (سلامة المحتوى)

وسائل مراقبة الاستخدام وتتبع سجلات النفاذ او الأداء (الاستخدام) **Logging and Monitoring**، وهي التقنيات التي تستخدم لمراقبة العاملين على النظام لتحديد الشخص الذي قام بالعمل المعين في وقت معين، وتشمل كافة أنواع البرمجيات والسجلات الإلكترونية التي تحدد الاستخدام.

ايضاح موجز حول اكثر وسائل الامن شيوعا في بيئة نظم المعلومات :-

برمجيات كشف ومقاومة الفايروسات

الجدران النارية **Firewall** والشبكات الافتراضية الخاصة **virtual private networks** .

تطورت الجدران النارية بشكل متسارع منذ نشأتها حين كانت تقوم بتصفية حركة البيانات اعتمادا على قوانين ومعاملات بسيطة . أما برمجيات الجدران النارية الحديثة، ورغم انها لا تزال تقوم باستخدام اسلوب فلترة وتصفية البيانات الواردة، فانها تقوم بعمل ما هو اكثر بكثير مثل انشاء الشبكات الافتراضية الخاصة **vertual private networks**، رقابة محتوى البيانات الوقاية من الفيروسات، وحتى ادارة نوعية الخدمة **quality of service**، وهذه الخدمات جميعها تعتمد على ميزة اساسية وهي ان الجدران النارية تقع على طرف الشبكة

من هذه البدايات البسيطة، دفع التنافس الحاد بين المزودين للحصول على حصة سوقية من سوق الجدران النارية، الى المزيد من الابتكارات، ليس فقط في مجال تسريع أداء الجدران النارية وتقديم خدماتها، بل وأيضا في تضمينها قدرات متعددة تفوق ما كان متوفرا في تلك الأيام، وتتمثل هذه القدرات بما يلي :-

- التحقق من هوية المستخدمين :-
- الشبكات الافتراضية الخاصة :-

مراقبة المحتوى **Content Screening** :- وخلال العامين الماضيين اصبح من الشائع استخدام الجدران النارية كادوات لمراقبة المحتوى الوارد الى الشبكة .

الجدران النارية الخاصة **firewall appliances** :- وهو جيل جديد من الجدران النارية الذي بدأ المزودون بطرحه خلال العام الماضي .وهذا الجيل يحتوي على عدد من التقنيات بما في ذلك حلول جدران نارية جاهزة **turnkey** بمعنى انها لا تحتاج الى إعداد من قبل المستخدم ويمكن البدء باستخدامها فور الحصول عليها دون الحاجة الى اجراء اية تعديلات خاصة على نظام التشغيل او البنية التحتية المستخدمة .

التشفير :

تحظى تقنيات وسياسات التشفير في الوقت الحاضر باهتمام استثنائي في ميدان أمن المعلومات، ومرد ذلك ان حماية التشفير يمثل الوسيلة الاكثر اهمية لتحقيق وظائف الأمن الثلاثة، السرية والتكاملية وتوفير المعلومات، فالتشفير تقنيات تدخل في مختلف وسائل التقنية المنصبة على تحقيق حماية هذه العناصر، فضمان سرية المعلومات اصبح يعتمد من بين ما يعتمد على تشفير وترميز الملفات والمعطيات بل تشفير وسائل التثبت وكلمات السر، كما ان وسيلة حماية سلامة المحتوى تقوم على تشفير البيانات المتبادلة والتثبت لدى فك التشفير ان الرسالة الإلكترونية لم تتعرض لأي نوع من التعديل او التغيير، ويعد التشفير بوجه عام وتطبيقاته العديدة وفي مقدمتها التواقيع الإلكترونية، الوسيلة الوحيدة تقريبا لضمان عدم انكار التصرفات عبر الشبكات الإلكترونية، وبذلك فان التشفير يمثل الاستراتيجية الشمولية لتحقيق اهداف الأمن من جهة، وهو مكون رئيس لتقنيات ووسائل الأمن الأخرى، خاصة في بيئة الاعمال الالكتروينة والتجارة الإلكترونية والرسائل الإلكترونية وعموما البيانات المتبادلة بالوسائط الإلكترونية .

ومن حيث مفهومه، فان التشفير يمر بمرحلتين رئيستين، الأولى تشفير النص على نحو يحوله الى رموز غير مفهومة او مقروءة بلغة مفهومة، والثانية، فك الترميز باعادة النص المشفر الى وضعه السابق كنص مفهوم ومقروء، وهذه المسالة تقوم بها برمجيات التشفير التي تختلف أنواعها ووظائفها . اما من حيث طرق التشفير، فثمة التشفير الترميزي، والتشفير المعتمد على مفاتيح التشفير، التي قد تكون مفاتيح عامة او خاصة او مزيجا منها، وللوقوف على ابرز اغراض وعناصر التشفير وطرقه التقنية نورد تاليا مواد مختارة تتناول هذه المسائل مع الاشارة الى مصادرها .

٥. ما هي استراتيجية أمن المعلومات وكيف يتم بناؤها ؟؟

ما هي استراتيجية أمن المعلومات Security Policy ؟

ان استراتيجية أمن المعلومات، او سياسة أمن المعلومات هي مجموعة القواعد التي يطبقها الأشخاص لدى التعامل مع التقنية ومع المعلومات داخل المنشأة وتتصل بشؤون الدخول الى المعلومات والعمل على نظمها وادارتها .

ما هي اهداف استراتيجية أمن المعلومات ؟

تهدف استراتيجية أمن المعلومات الى :-

تعريف المستخدمين والاداريين بالتزاماتهم وواجباتهم المطلوبة لحماية نظم الكمبيوتر والشبكات وكذلك حماية المعلومات بكافة اشكالها، وفي مراحل ادخالها ومعالجتها وخزنها ونقلها واعادة استرجاعها .

كما تهدف الاستراتيجية الى تحديد الإلكترونية التي يتم من خلالها تحقيق وتنفيذ الواجبات المحددة على كل من له علاقة بالمعلومات ونظمها وتحديد المسؤوليات عند حصول الخطر .

بيان الإجراءات المتبعة لتجاوز التهديدات والمخاطر والتعامل معها والجهات المناط بها القيام بها بذلك .

من الذي يعد استراتيجية أمن المعلومات ؟؟

لدى إعداد اية استراتيجية بشأن أمن المعلومات، ولكي تكون هذه الاستراتيجية فاعلة ومنتجة وهادفة لا بد ان يساهم في اعدادها وتفهمها وتقبلها وتنفيذها مختلف مستويات الوظيفة في المنشأة الواحدة اضافة الى حاجتها الى التعاون والدعم الكامل من الكافة، من هنا فان المعنيين باعداد سياسة أمن المعلومات يتوزعون الى مراتب وجهات عديدة داخل المنشأة، لكن بوجه عام تشمل مسؤولي أمن الموقع ومديري الشبكات وموظفي وحدة الكمبيوتر ومديري الوحدات المختلفة في المنشأة كوحدة الاعمال والتسويق والبحث وغيرها وتشمل أيضا فريق الاستجابة للحوادث والاعطال وممثلي مجوعات المستخدمين ومستويات الادارة العليا الى جانب الادارة القانونية

التطور التاريخي لمواصفة نظم إدارة حماية المعلومات ISO٢٧٠٠١

جاءت المواصفة ISO٢٧٠٠١ بالاعتماد على المواصفة البريطانية BS٧٧٩٩ والتي كانت نتيجة مبادرة مشتركة من القطاع التجاري والصناعي البريطاني والتي بدأت العمل عام ١٩٩٢ حيث أصدرت المواصفة البريطانية الأولى BS٧٧٩٩ في شباط عام ١٩٩٥، حيث مثلت قاعدة ممارسات لإدارة حماية تكنولوجيا المعلومات، ثم استمرت المنظمات بتطوير نظام حماية المعلومات التي أفرزت حل سميّ بذلك الوقت (العلاج C) الذي تبنى إطار لتطبيق المعايير الخاصة بحماية المعلومات والتي تم إطلاقها في نيسان عام ١٩٩٧،لكن بسبب الصعوبات التي واجهتها عملية التطبيق (للعلاج C) تم تنفيذه عام ٢٠٠٠، ذلك بسبب أن BS٧٧٩٩ مرَ بمراجعة هامة عام ١٩٩٨ والتغذية العكسية رُتبت وتم مراجعتها مرة أخرى وأطلقت النسخة الكاملة الأولى لـ BS٧٧٩٩ عام ١٩٩٩ كنسخة أصلية لقاعدة الممارسات وحفظت وسميت بـ BS٧٧٩٩ الجزء الأول، أما الجزء الثاني من المواصفة البريطانية BS٧٧٩٩ سميت بـ (المواصفات لأنظمة إدارة حماية المعلومات) والذي يعتبر نظام مقيّم ومصدق وهو موجه لإدارة أنظمة حماية المعلومات. ((www.sapphire.net:٢٠٠٧

ثم مرت المواصفة البريطانية BS٧٧٩٩ بمراجعة أخرى عام ٢٠٠٢ وحصلت على العديد من التغيرات، ثم بقت كما هي حتى تم إصدار المواصفة الدولية ISO٢٧٠٠١ في عام ٢٠٠٥ كقاعدة للممارسات والتي تأخذ توجيهاتها ووصياتها من المواصفة الدولية ISO١٧٧٩٩:٢٠٠٠ الموازية للمواصفة البريطانية BS٧٧٩٩.

(Calder & Watkins,٣٥,٢٠٠٨)

وبهذا يمكن أن تعتبر ISO٢٧٠٠١ كقاعدة لتقييم نظام إدارة حماية المعلومات (ISMS) المتكامل، أو هي وثيقة التي تقييم أي نظام لإدارة حماية المعلومات

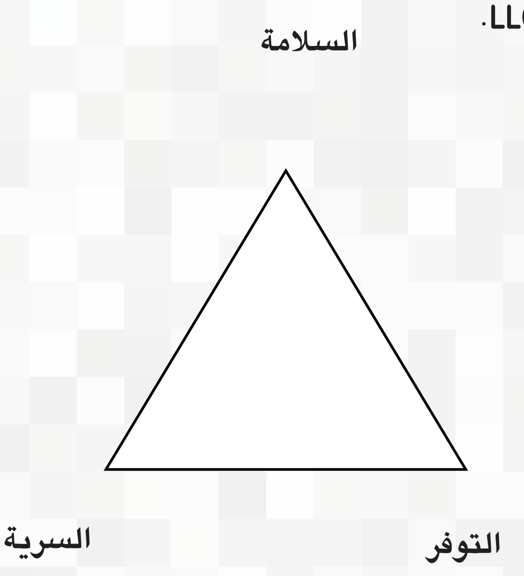
الأبعاد الثلاثة لحماية المعلومات:

يمكن أن تتعرف المنظمة على كيفية إدارة حماية المعلومات من خلال ثلاثة أبعاد (السرية، السلامة، التوفر) أو كما وصفها هيئة معايير معالجة البيانات الاتحادية FIPS Federal Information Processing Standers بأحجار الزاوية لحماية المعلومات عام ٢٠٠٤، وذلك من خلال تطبيق نظم إدارة حماية المعلومات، أو باستعمال معايير ISO٢٧٠٠١ كدليل لتطوير ISMS، كما في الشكل(٢):

الشكل (٢)

الأبعاد الثلاثة لحماية المعلومات

Source: Arnason , Sigurjon Thor & Willett, Keith D. ,٢٠٠٨, How to Achieve ٢٧٠٠١ Certification An Example of Applied Compliance Management, Taylor& Francis Group LLC. New York, USA. P٣.



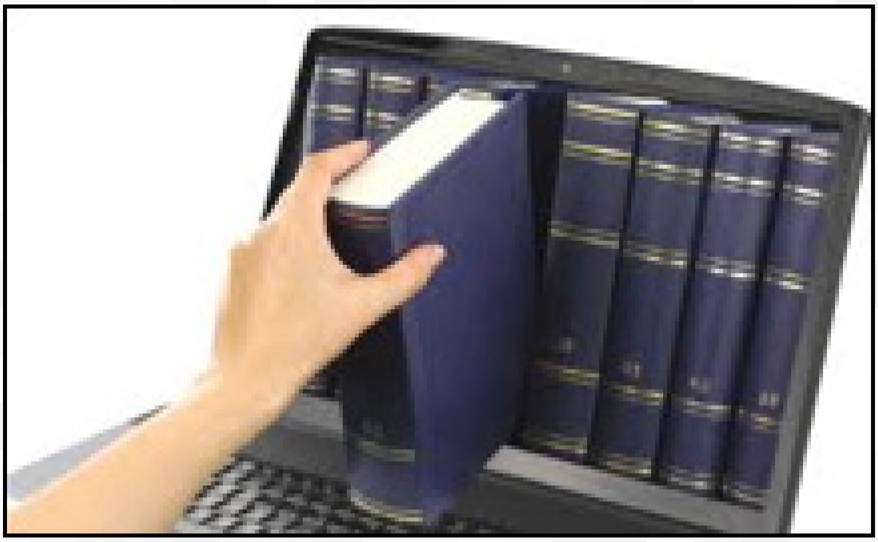
مكتبة جامعة النيلين

تأسست مكتبة جامعة النيلين في عام ١٩٩٣ م بعد سودنة الجامعة بموجب قرار مجلس الوزراء في مارس ١٩٩٣ .

وكانت نواتها هي مكتبة جامعة القاهرة فرع الخرطوم التي تأسست في عام ١٩٥٥ وبعد السودنة قام

مدير الجامعة بانتداب بعض المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات للنظر في عملية إعادة تنظيم وتأهيل المكتبة . حيث كانت المكتبات في ذلك الوقت أربعة مكتبات تعمل بالنظام المغلق (Colsed system)

وفي نهاية عام ١٩٩٧ تم وضع خطة طموحة غايتها إجراء كل العمليات الفنية على كل المجموعات دون استثناء بما في ذلك الكم الهائل من المصادر الذي كان موجوداً بالمخازن وتم شراء أدوات العمل الفني من خطط تصنيف وقوائم رؤوس موضوعات باللغتين العربية والانجليزية . وتم إجراء العمليات الفنية خلال عامين وتضاعف عدد المكتبات بعد ذلك إلى (١٦) مكتبة وإستخدم النظام المفتوح بدلاً عن النظام المغلق وتطورت المكتبة بعد ذلك مع تطور وسائل الاتصال والمعلومات فأصبحت هناك أقسام إضافية تهتم باستخدام نظم المعلومات في المكتبات . كما تم تدريب معظم العاملين على استخدام الحاسوب بكلية الحاسوب بجامعة النيلين ثم أخيراً تم فتح المكتبة الإلكترونية والتي تساهم في خدمة الباحثين عن المعلومات من خلال الانترنت وقواعد البيانات المتجددة . وقد بلغ عدد المكتبات الآن (٢٢) مكتبة موزعة بكليات الجامعة المختلفة .



قسم النظام الآلي بالمكتبة

تم إنشاء قسم خاص بنظام المكتبة الآلي في العام ٢٠١٠، حيث تم تطوير وحدة الحاسوب (سابقا) للقيام بعملية تشغيل نظام آلي متكامل بالمكتبة، حيث تم تطبيق نظام koha المتكامل المفتوح المصدر .

مهام القسم

تتمثل مهام القسم في الاتي:

١ – تشغيل و إدارة الأنظمة الآلية بالمكتبة . حيث تستخدم المكتبة نظام (koha) المتكامل المفتوح المصدر لإدارة الأنشطة والمهام بالمكتبة وتستخدم نظام (Dspace) لإدارة المحتوى الرقمي .

٢ – التنسيق مع أقسام المكتبة لتفعيل خدمات النظام .

٣ - إدارة الفهارس الآلية للمكتبة

٤ - التنسيق بين المكتبة والفهرس العربي الموحد للاستفادة من خدمات الفهرس العربي

٦- التدريب : تدريب الباحثين والمتخصصين في المجال على استخدام الأنظمة . فضلاً عن التنسيق مع مركز الحاسوب لتوفير عملية التطوير والصيانة .

يتوفر بالقسم عدد ٨ اجهزة حاسوب مرتبطة الإنترنيت .

قاعدة بيانات EBSCOHOST :-

وهي تحتوي على عدد من قواعد البيانات في مختلف تخصصات العلوم والمعرفة

جميع الاجهزة بالمكتبة بها كلمة سر ومكافح فيروسات

موقع المكتبة الالكتروني صمم قبل سنوات طويلة وتم ايقافه في الفترة القليلة الماضية من قبل موقع امريكي لاعتقاده ان المكتبة تعمل علي تحميل الكتب لإراض تجارية

تم الاستعانة بخبير في مجال الحاسوب ولديه خبرة جيدة في امن المعلومات وتم تصميمه من جديد والان تعمل ادارة المكتبة علي جمع المعلومات عن الكليات والاقسام المختلفة وبعض الفيديوهات لرفعها علي الموقع في الايام القادمة ان شاء الله

مكتبة جامعة وادي النيل:

المكتبة الالكترونية تاسست عام ٢٠٠٤ عبارة عن ثلاثة معامل حاسوب ملحقة بمكتبات كلية الهندسة وكلية الطب والتربية وكانت تقدم خدمة تصفح الانترنت وتطورت خدماتها لاحقا عن طريق الاشتراك في عدد من قواعد البيانات العلمية .

ثم اضيف اليها خدمة المستودع الرقمي للجامعة الذي يحتوي على الرسائل الجامعية ومجلة الجامعة وارشيف الامتحانات بالاضافة الي البحوث والاوراق العلمية والمؤتمرات ومقررات التعليم المفتوح والفهرس الرقمي لمكتبات الجامعة علي الانترنت كما توجد قاعدة بيانات طبية وتتم حماية الاجهزة عن طريق مضادات الفيروسات ويتم حظر الدخول الي قواعد بيانات المكتبة الا عن طريق كلمة مرور واسماء مستخدمين تمنح للمستفيدين ويتم تغييرها بصفة دورية .

ولا توجد اي برمجيات او اجهزة فلترة للبيانات .ubuntuوتم تحويل جميع الاجهزة الي نظام التشغيل

تقع مسؤولية امن المعلومات علي مركز تقانة المعلومات بالجامعة الذي يضم كوادر مؤهلة في مجال الشبكات وعلوم الحاسوب والبرمجة .

العاملين بالمكتبة الاكلترونية مجموعة من المتخصصين في علوم المكتبات تم تدريبهم في مجال الحاسوب ونظم المكتبات المبنية علي الحاسوب.

اهم النتائج:

مكتبة وادي النيل:

مكتبة جامعة وادي النيل ثلاثة معامل حاسوب مجهزة على اعلى مستوى من حيث مكافحات الفيروسات

السيرفرات مؤمنة عن طريق الجدارات النارية بهذه المعامل

الستودع الرقمي للجامعة متاح لجميع طلاب الجامعة عن طريق كلمة المرور واسم المستخدم مع حماية للموقع عن طريق الجدار الناري

لا توجد برمجيات او اجهزة لفلترة البيانات بمكتبة وادي النيل .

مركز تقانة المعلومات بجامعة وادي النيل به موظفين مؤهلين جيدا في مجال الحاسوب وتقانة المعلومات

مكتبة جامعة النيلين:

في العام ٢٠١٠ تم إنشاء قسم النظام الالي وادخال نظام كوها لادارة المكتبة حيث تم تطبيق النظام المتكامل المفتوح المصدر

يتم تدريب الطلاب والباحثين علي استخدام انظمة المكتبة وموقع المكتبة.

جميع الاجهزة بالمكتبة بها كلمة سر ومكافح فيروسات

تم الاستعانة بخبير في مجال الحاسوب ولديه خبرة جيدة في امن المعلومات وتم تصميمه من جديد

اهم التوصيات للمكتبتين:

١. العمل على تأمين الموقع الالكتروني جيدا عبر الجدار الناري وتشفير البيانات بحيث لا يتم الوصول اليها الا لمن لديه صلاحية.
٢. تحسين معامل الحاسوب واتاحة المعلومات عبر الانترنت للطلاب والباحثين بحذر عبر اسم الستخدم وكلمة المرور.
٣. تحديث مكافحات الفيروسات كل فترة حتي لا يتم اختراق اجهزة المكتبتين موضوع الدراسة والموقع الالكتروني كذلك.
٤. لا بد من برمجيات واجهزة خاصة بفلترة البيانات بالمكتبتين.

المصادر باللغة العربية:

١. سرحان سليمان السرحان محمود المشهداني «أمن الحاسوب والمعلومات» دار وائل للطابعة والنشر ٢٠٠١.
٢. حلول التجارة الإلكترونية من ميكروسوفت «الدار العربية للعلوم ٢٠٠٠».
٣. فاروق سيد حسين «التجارة الإلكترونية وتأمينها» هلا للنشر والتوزيع ٢٠٠١.
المراجع باللغة الانجليزية:
4. Bounds Nadine M. Dart Susan. «The Beginning to your CM solution.» 26 Nov 2001. URL: http://www.sei.cmu.edu/legacy/scm/paper/CM_Plans/CMPlans.MasterToC.html28 Feb 2002.
5. Fraser B. «Site Security Handbook.» September 1997. URL:http://www.zvon.org/tmRFC/RFC2196/Output/chapter2.html 24 Feb 202.
6. Security Complete. San Francisco: Cybex 2001. 1740-.
7. http://www.ericson/org.
8. http://www.itu.int/.
9. http://www.ac.com/ecommerce/mcommerce_trends.html.
10. Pehrson.WAP. The Catalyst of the Mobile Internet. Ericson/ Review No.1200.
11. http://www.nttdocomo.com/.
12. http://www.wapforum.org/
13. Sandra K. Miller Facing the Challenge of Wireless Security. Computer pp.1618- July 2001.
14. U. Varshney R.J. Vetter and R. Kalakota Mobile Commerce: A New Frontier Computer pp. 3238- Oct.2000
15. 3G TS 33.120 Security Principles and Objectives.

http://www.arib.or.jp/IMT-2000/ARIB-spec/ARIB/21133310-. PDF.

16. Redl Weber Oliphant «An Introduction to GSM» Artech House 1995.

-17Guide to Data Security and ISO27001/ISO 27002 , 4th edition, London and Philadelphia , British.

-18(http//:arabinfo.blogsspot.com

-19Arnason , Sigurjon Thor & Willett , Keith D. ,2008 , How to Achieve 27001 Certification : An Example of Applied Compliance Management, Taylor & Francis Group, LLC , USA.

-20CSIA , 2007, ISO 27001: Get The Facts , www.csialliance.org .

-21Herve› , Schaner , 2007, ISO 27001Certification, Eurose Forum, Paris, www.hsc.fr .

-22Hinson, Gary , 2008 , ISO27001 Security : The Financial Implications of Implementing ISO/IEC 27001&27002, a generic Cost Benefit Model , Isect. Ltd , www.iso27001security.com .

-23Nicolson, Rick , 2006, information life cycle management in the upstream oil gas industry ,fristbreak ,vol24, january, (www.fristbreack.org)

-24Thompson ,Robert , 2005, information life cycle management (ILM) for data Werhousing www.dmreview.com

-25Wind, Stephen , 2004, moving beyond information life cycle management, www.managementworldline.com

-26http://encyclopedia.thefreedictionary.com

-27http://searchyahoo.com.

مقابلة شخصية :بسمات عباس ،امين مكتبة جامعة النيلين ،ليلي حامد مسؤول التقنية بقسم النظام الالي ،الخميس٨-١٢-٢٠١٦ الساعة الحادية عشر صباحا

تأثير تطبيق معايير الأمن الدولية للمعلومات في الرقمنة على جودة وأمن المعلومات في المكتبات : مركز التميز للخدمات الجامعية حالة دراسية

أفنان علاونة

مكتبة الجامعة الأردنية، إداري، ماجستير إدارة أعمال

مهند الخلايلة

مكتبة الجامعة الأردنية، مدير دائرة المعلومات في مكتبة الجامعة الأردنية، ماجستير علم حاسوب،

الملخص

فرض التطور الكبير في علم المكتبات وارتباطه بتكنولوجيا المعلومات من دخول بعض المصطلحات إلى المكتبات التقليدية من أجل تحويلها إلى مكتبات إلكترونية و الوصول إلى مكتبات بلا جدران، ومن هذه المصطلحات رقمنة المعلومات والتي تعتبر الآن من أهم التوجهات التي تسير المكتبات من خلالها نحو إيجاد مجتمع معرفي إلكتروني، وإتاحته بين أيدي الباحثين وتسهيل الوصول الى المعلومات. ومن ناحية أخرى فإن نشر المحتوى المعرفي للمكتبات بعد رقمنته، يعد خطوة تواجه العديد من التحديات في مجال جودة وأمن المعلومات من حقوق ملكية، والحفاظ على الناتج الرقمي الخاص بالمكتبات.

يقوم هذا البحث بتسليط الضوء على سياسات الرقمنة في مركز التميز الذي يجمع المكتبات الجامعية العشر للجامعات الحكومية، في قاعدة بيانات واحدة وضمن سياسات موحدة للرقمنة وقواعد البيانات الالكترونية ونظام الفهرسة الموحد. وتبحث الدراسة الى مدى تراعي هذه السياسيات معايير الأمن للمعلومات والى أي حد يؤثر تطبيق هذه المعايير على جودة هذه المعلومات والبيانات وأمنها، خصوصاً أنها تعتبر منصة مشتركة بين الجامعات الحكومية العشر في الأردن. وسيتناول البحث من ناحية أخرى، مدى تأثير تطبيق الحوسبة السحابية كتكنولوجيا مستخدمة حاليا في الرقمنة وتخزين المعلومات على أمنها وجودتها في عينة الدراسة نفسها.

يستخدم البحث أداة الاستبيان لجمع المعلومات وبرنامج التحليل الاحصائي (**SPSS**)، لتحليل البيانات والوصول الى النتائج.

كلمات مفتاحية: معايير الأمن الدولية، مركز التميز، الأردن، الرقمنة، جودة، أمن المعلومات.

المقدمة

تشكل قضية أمن المعلومات في المكتبات حالياً، قضية مهمة وأولوية في ظل التقدم التكنولوجي في هذا المجال، بالذات بعد اطلاق المكتبات الالكترونية والمكتبات الذكية، ويتعلق أمن المعلومات فيها بحفظ

المحتوى ومراعاة حقوق الملكية الفكرية، والحفاظ عليه أيضاً من التلف أو الضياع في أثناء نقله او تحويله الى شكل إلكتروني، ومنع الاستخدام أو الوصول غير المرغوب لهذا المحتوى.

وفي ظل تطور النشر الالكتروني بات التغييرعلى معظم الإجراءات الفنية والإدارية ضرورياً وخصوصاً النشر الإلكتروني عبر الحوسبة السحابية , مما أدى بالهيئات إلى متابعة هذه القضية وإصدار المعايير والقوانين والمبادئ للتعامل معه واستخدامها للحفاظ على المحتوى الرقمي.

وفي هذه الدراسة تم اعتماد أمن المعلومات كمتغير مستقل (وتتضمن الأنظمة والمقاييس من جهة و من جهة أخرى اللوائح والقوانين المتعلقة بأمن المعلومات) ، له تأثير على المتغير التابع وهو جودة المعلومات.

أهمية البحث:

إن أمن المعلومات بات يشكل القضية الأكثر الحاحاً في مجال رقمنة المعلومات وارشفتها، حيث صار يشكل خط الدفاع الاول عن سرية وتكاملية المعلومات المستخدمة، الذي لو تعرض لأي تهديد او اختراق فإن التبعات ستكون مكلفة كثيراً سواء على مستوى المنظمات أو المجتمعات.

من هنا برزت اهمية هذا البحث، الذي يدرس تأثير تطبيق معايير أمن المعلومات المرقمنة على جودتها، حيث تعكس الجودة هنا مقدار المصداقية التي تعطيها المعلومة، ولأي حد يمكن أن يؤثر تطبيق هذه المعايير على الحفاظ على الجودة المطلوبة في المعلومات وسريتها خصوصا في العديد من القطاعات العسكرية والاقتصادية.

الفرضيات:

اعتمدت هذه الدراسة المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: معايير الأمن الدولية للمعلومات والقوانين و الأنظمة
- المتغير التابع: جودة المعلومات

وعليه فإن الفرضيات تكون كما يلي:

الفرضيات :

الفرضية الصفرية: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير وأنظمة أمن المعلومات وجودتها.

الفرضية الأولى: لايوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير وأنظمة أمن المعلومات والحد من السرقات الأدبية والنسخ غير الموثق.

الفرضية الثانية: لايوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير وأنظمة أمن المعلومات و حماية حقوق الملكية الفكرية.

الفرضية الثالثة: لايوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير وأنظمة أمن المعلومات و زيادة فعالية وكفاءة النشر الإلكتروني.

الجانب النظري والدراسات السابقة

أمن المعلومات

يعرف أمن المعلومات بـأنه «حماية الملكية الفكرية » [١٨] , في حين عرفه أندرسون (٢٠٠٣) " بأنه التأكيد على أن المعلومات في أمان و أن مخاطرها تحت السيطرة ولا تدعو للقلق" [١١].

تشيرداندیزفا وهيلتون (٢٠١٣) كان لديهما نظره أخرى في تعريف أمن المعلومات حيث أشارت دراستهما إلى أهمية وحماية تخزين المعلومات و تناقلها والحفاظ عليها من التهديدات المحيطة بها. [١، ١٣]

ويتكون أمن المعلومات من ثلاثة عناصر رئيسية وهي:

السرية (Confidentiality): تتلخص في وصول المخولين فقط للمعلومات والمحتوى والحفاظ عليه من الوصول غير المرغوب به.

التكاملية (Integrity): ضمان عدم التدخل و التعديل في المحتوى الالكتروني وعدم العبث به.

الإتاحة (Availability): توفر المعلومات عند الحاجة إليها، لذا يجب ضمان عمل النظام بالشكل الصحيح والمطلوب لضمان توفرها.

باتت المعلومات وقواعد البيانات وشبكات الاتصال أساس المجتمع المعرفي وبقية القطاعات الصناعية والمالية والصحية وغيرها. لذا زادت أهمية الحفاظ على أمن المعلومات وباتت القضية ملحة أكثر، وقد برز على المستوى العالمي أنظمة ومقاييس متعددة مثل الأيزو للاعتماد والتقييم رقم ٢٧٠٠١ لضمان أمن المعلومات. كما يوجد نظام HIPAA في الولايات المتحدة الأمريكية لضمان أمن المعلومات الصحية ونظام COBIT من ISACA لأمن المعلومات. [٦، ٨]

أولاً: أنظمة أمن المعلومات

١. الآيزو (ISO):

في مجال أمن المعلومات تتعلق معايير الآيزو اجمالا بالحفاظ على السرية والنزاهة مع توافر المعلومات واتاحتها بشكل فعال, وكذلك الحفاظ على موثوقية المعلومات، وأهم المعايير والمواصفات المعتمدة من الآيزو وتختص بأمن المعلومات [٨، ٩، ١٢]:

- ISO ٢٧٠٠١:٢٠١٥ : يقدم هذا المعيار نموذج دوري يعرف بـ PDCA وهو إختصار (Plan - Do - Check – Act) أهم ميزات نظام إدارة أمن المعلومات آيزو / آي إي سي ٢٧٠٠١:
- تحديد المخاطر ووضع الضوابط المناسبة لإدارتها أوللتخلص منها.
- المرونة في وضع الضوابط في العمل.
- الحصول على ثقة أصحاب المصالح والعملاء في أن بياناتهم محمية.
- الامتثال للضوابط يمنح الشركة ثقة العملاء بأنها المورد الأفضل.
- رفع مستوى القدرة في تلبية متطلبات المناقصات وبالتالي الحصول على فرص عمل جديدة.

- ISO ٢٧٠٠٢:٢٠١٥ : توفر هذه المواصفة أفضل التوصيات والممارسات في إدارة أمن المعلومات لاستخدامها من قبل المسؤولين، وتعنى أيضا بصيانة أنظمة إدارة المعلومات (ISMS: Information Security Management Systems) وتهتم بتطبيق المعايير الثلاثة الرئيسية في أمن المعلومات والتي تم ذكرها سابقاً.]٨، ٩، ١٠، ١٤[

٢. معيار COBIT :]٨، ١١، ١٧[

يتعبر هذا الإطار من أهم المعايير و الموصفات التي تساعد المدراء على تقليص الفجوة بين نظم المعلومات والاحتياجات الفنية لسير أعمال المؤسسة، ويحتوي العديد من الأدوات التي تسهم في ذلك، كما يحتوي العديد من منظومات المراقبة والمتابعة.

وسيتند إلى خمسة مباديء أساسية للتحكم بمشاريع المعلومات وإدارتها:

- تلبية حاجات المستفيدين من النظام بشتى أنواعهم (Stakeholders)
- تغطية حاجات المؤسسة الأساسية كاملة
- تحديد إطار متكامل لسير العمل
- إيجاد منهج شمولي لسير العمليات وأمن المعلومات
- فصل الحاكمية على النظام المعلوماتي عن الإدارة

أهم الأدوات المعتمدة في COBIT:

- التخطيط والتنظيم
- المتابعة والتقييم
- منظومات رقابة فرعية لمتابعة المنظومات وقياس الأداء
- إرشادات لتوضيح العلاقات والمسؤليات بين منظومات العمل

ثانياً: القوانين والأنظمة]٤، ٨، ١٦، ١٨]

قانون COSO : اختصار لـ: Committee Of Sponsoring Organization of the Trade way Commission

يعتمد أساساً على الضوابط الداخلية وتقييم فاعليتها ، ويحتوي على خمسة مكونات رئيسية :

أ- مراقبة البيئة المحيطة، بما في ذلك عوامل مثل السلامة من الناس داخل المنظمة وإدارة السلطة والمسؤوليات.

ب- تقييم المخاطر ، التي يتعرض لها قطاع العمل حسب نوعه.

ت- مراقبة الأنشطة ، وأهمها سياسات وإجراءات لتنظيم.

ث- المعلومات والاتصالات بالذات قنوات التواصل بين الموظفين.

قانون FIPS : إختصار لـ The Federal Information Processing Standards , ويعني قانون معايير معالجة المعلومات الفيدرالية , يتضمن سلسلة من المنشورات الرسمية المتعلقة بالمعايير و المبادئ التوجيهية المعتمدة والمتاحة حول النشر الإلكتروني و التدقيق و التصديق و التخطيط للطوارئ .

ومن أهم المجالات المتصلة به ما يلي :

التحكم في الوصول **access control**، التدقيق والمساءلة **audit and accountability** ، التصديق ، والاعتماد التقييمات الأمنية **certification, accreditation, and security assessments**، التخطيط للطوارئ **contingency planning**، حماية وسائل الاعلام **media protection**، حماية نظام الاتصالات **system and communications protection**، وغيرها.

جودة المعلومات:

ترتبط جودة المعلومات بما تقدمه لمتخذ القرار والى أي مدى تسهم في فعالية وسرعة اتخاذه، ومن هنا فإن جودة المعلومات ترتبط بثلاثة عوامل يحددها مستخدم هذه المعلومات، ,وهي :منفعة المعلومة لمتخذ القرار، و درجة الرضا عن المعلومات من قبل متخذ القرار، والأخطاء والتحيز، ويتحكم بهذه العوامل مدى صحة المعلومة وسهولة الوصول إليها في الوقت المناسب ، ومدى تطابق المعلومات مع متطلبات اتخاذ القرار، وعليه فإن توافر هذه المزايا يزيد من قيمة المعلومة. و تزيد جودة المعلومات كلما قل الخطأ ونسبة التحيز، التي قد يكون سببها الدخول غير المصرح به، التعديل أو أخطاء إدخال غير متعمدة، او التزوير.]٢،٥،٧ [

حدد أوبرين أهم ثلاث خصائص لقياس جودة المعلومات وهي]١٤ [:

البعد الزمني وتوقيت الحصول على المعلومة:

ويتمثل في توفر المعلومات في الوقت التي يحتاجها المستفيد فيه، ومدى حداثتها وتعلقها بأي زمن أي أنه إن تم طلب معلومة عن الماضي فيجب توافرها، وكذلك عن الحاضر او المستقبل.

المضمون:

يتعلق هذا البعد في مدى دقة المعلومات وخلوها من الأخطاء، وصلتها بالقضية او القرار، ويتطرق أيضا الى أن مضمون المعلومات يجب أن يتصف بالاكتمال والإلمام بجميع جوانب الموضوع.

الشكل الذي تتخذه المعلومة

يجب أن تتصف المعلومات بالوضوح وسهولة الفهم من قبل المستخدمين، وقد تكون إما مفصلة او ملخصة لنتيجة معينة، وقد تكون على شكل أرقام أو بيانات سردية، ويمكن الحصول عليها بأي شكل، مثل معلومات سمعية، او مطبوعة.

وقد تم اعتماد الدقة، والتوقيت المناسب، والمضمون في الجزء المتعلق بالاستبيان لقياس جودة المعلومات في هذه الدراسة.

المنهجية:

العينة وأداة القياس:

مكتبات الجامعات الأعضاء في مركز التميز للخدمات المكتبية وعددها عشرة.

نبذة عن العينة

مركز التميز والجامعات الحكومية الاردنية الأعضاء

تم تأسيس "تجمع مكتبي" لإدارة شبكة معلومات المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية باسم "مركز التميز في الخدمات المكتبية للجامعات الأردنية الرسمية" ومقره في جامعة اليرموك (إربد، الأردن)، ويتم إنشاؤه بناء على مذكرة تفاهم موقعة من جميع الجامعات الرسمية الأردنية، وبموجب خطاب معالي وزير التعليم العالي بأن تكون جامعة اليرموك مقراً للمركز بتاريخ ٢٧ نيسان ٢٠٠٤.

فيما يلي عدد الاستبيانات المستردة من المكتبات الجامعية من العينة.

المكتبة	الموقع	عدد الاستبيانات
مكتبة الجامعة الأردنية	عمان	٢٠
مكتبة الحسين بن طلال – جامعة اليرموك	إربد	١٢
مكتبة جامعة مؤته	الكرك	١٣
مكتبة جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية	إربد	١٥
مكتبة الجامعة الهاشمية	الزرقاء	١٠
المكتبة الهاشمية – جامعة آل البيت	المفرق	٩
مكتبة جامعة البلقاء التطبيقية	السلط	١٧
مكتبة جامعة الحسين بن طلال	معان	٧
مكتبة الجامعة الألمانية الأردنية	عمان	١٢
مكتبة جامعة الطفيلة	الطفيلة	١٠
المجموع		**١٢٥**

المتغير المستقل للدراسة: معايير الأمن الدولية للمعلومات والقوانين و الأنظمة

المتغير التابع للدراسة: جودة المعلومات

أداة البحث:

تم بناء استبيان يقيس مدى تطبيق ووعي المستفيدين اعلاه لمعايير أمن المعلومات، وقد تضمن الاستبيان عدة محاور وهي: معايير أمن المعلومات، قوانين وانظمة أمن المعلومات، وجودة المعلومات.

النتائج والتحليل

مقياس كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي للمتغيرات وأسئلتها:

	المجال	قيمة كرونباخ ألفا
١-	تطبيق معايير أمن المعلومات	٠,٧٩
٢-	الحد من السرقات الأدبية والنسخ غير الموثق	٠,٨٢
٣-	حماية حقوق الملكية الفكرية	٠,٨٦
٤-	زيادة فعالية وكفاءة النشر الإلكتروني	٠,٨٨

يظهر الجدول أن قيم كرونباخ ألفا تراوحت ما بين ٠/٨٢- ٠/٨٨، وهي قيم عالية تشير الى اتساق عال بين أسئلة الدراسة، مما يشير الى قدرة الأداة لقياس المتغيرات المدروسة.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي وكانت الدرجات المعتمدة هي: (موافق بشدة:٥، موافق:٤، محايد:٣، غير موافق:٢، غير موافق بشدة:١)، و في هذا المقياس تم اعتماد الدرجات الاتية للنتائج:

١-٢/٣٣ درجة تقدير منخفضة.

٢/٣٤- ٣/٦٧ درجة تقدير متوسطة.

٣/٦٨- ٥/٠٠ درجة تقدير عالية.

وعليه فإن تأثير المتغيرات وتقدير المستفيدين لها كان كالاتي:

	المجال	متوسط حسابي	انحراف معياري	درجة التقدير
١-	تطبيق معايير أمن المعلومات	٣,٨٥	٠,٧٨	عالية
٢-	الحد من السرقات الأدبية والنسخ غير الموثق	٣,٧٦	٠,٨٦	عالية
٣-	حماية حقوق الملكية الفكرية	٣,٤١	٠,٨٣	متوسطة
٤-	زيادة فعالية وكفاءة النشر الإلكتروني	٣,٦٩	٠,٧٧	عالية

كما يوضح الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للمتغيرات كان ضمن معدلات مرتفعة والمحصورة غالبا في ضمن الموافقة والتي تدل على مستوى فوق المتوسط لتأثير معايير وأنظمة أمن المعلومات على جودتها.

نتائج تحليل التبيان الأحادي (ANOVA)

بينت نتائج التحليل (ANOVA) وتحليل الانحدار (Regression) ما يلي بالنسبة للفرضيات المقترحة

ANOVA[a]

Model		Squares of Sum	Df	Square Mean	F	Sig
1	Regression	11.627	5	3.767	20.016	000[b].
	Residual	10.978	120	168.		
	Total	22.605	125			

a. العامل التابع:
b. العامل المستقل:

يدرس هذا الجدول وجود فروق أو اختلاف بين متوسطات المجموعات أم لا، وهو يعطى قيمة F المحسوبة(٢٠/٠١٦) وقيمة الدلالة لها (٠/٠٠٠) عند درجات حرية (٥ بين اللمجموعات **Between Groups**)، وعند درجات حرية (١٢٠ داخل المجموعات **Within Groups**) أى أقل من مستوى الدلالة (٠/٠٥)، وبالتالي توجد دلالة إحصائية، ونرفض الفرض الصفري"لا يوجد علاقة دالة احصائياً بين معايير أمن المعلومات وجودتها»، ويوضح هذا الجدول مجموع المربعات، ومتوسط المربعات بين وداخل المجموعات.

وبما يخص الفرضيات الفرعية أظهر النتائج ما يلي:

Coefficients[a]

Model		Coefficients Unstandardized		Standardized Coefficients	t	Sig
B		Error .Std	Beta			
1	(Constant)	854.	434.		3.265	022.
	AVG3	298.	111.	300.	2.166	010.
	AVG2	278.	115.	297.	2.625	007.
	AVG1	305.	153.	089.	889.	013.

AVG4 :Variable Dependent .a

تظهر القيم في الجدول أن الفرضيات الثلاثة دالة عند مستوى مستوى (α ≤٠/٠٥) ، جميعها ترفض ويتم قبول العكس وهي الفرضيات البديلة لكل منها كما يلي:

يوجد دلالة إحصائية بين تطبيق معايير أمن المعلومات وأنظمتها على الحد من السرقات الأدبية والنسخ غير الموثق عند المستوى (α ≤٠/٠٥).

يوجد دلالة إحصائية بين تطبيق معايير أمن المعلومات وأنظمتها على حقوق الملكية الفكرية عند المستوى (α ≤٠/٠٥).

يوجد دلالة إحصائية بين تطبيق معايير أمن المعلومات وأنظمتها على زيادة فعالية وكفاءة النشر الإلكتروني عند المستوى (α ≤٠/٠٥).

وعليه نستنتج أن المتغيرات التي تم دراستها في هذا البحث تثبت أن تطبيق معايير أمن المعلومات والأنظمة والقوانين المتعلقة بها، و المعترف بها دولياً، يؤثر كثيراً في جودة المعلومات وحقوق الملكية الفكرية وفعالية النشر الالكتروني والحد من السرقات الأدبية ومشكلة النسخ غير الموثق. وقد كان

للدقة، والتوقيت المناسب النصيب الاكبر من اهتمام الباحثين، و أشارت النتائج إلى أن معظم المكتبات الجامعية بعد توجهها الى الرقمنة صارت تعنى بالمضمون بشكل أكبر وصار الوصول للمعلومة بالوقت المناسب أفضل من السابق، والدقة صارت أفضل الا أنها لا تزال تعاني من بعض الخلل.

الخلاصة والتوصيات

أشارت نتائج هذه الدراسة الى أن العاملين في المكتبات الجامعية لديهم وعي كافٍ، بأهمية تطبيق هذه المعايير، الا أنه ينقصهم التدريب على تفاصيل المعايير وأهم محاورها، كما يجب اتخاذ سياسة واضحة ومعتمدة من قبل مركز التميز الذي يضم جميع هذه المكتبات الجامعية الحكومية العشرة وعقد دورات تدريبية من شركات مؤهلة ومرخصة للحصول على الاعتمادية في تطبيق معايير الأمن للمعلومات وإجراء عمليات تدقيق داخلي مستمرة لمتابعة سير الاجراءات و مدى الالتزام هذه المعايير والقوانين. كما يجب تطبيق آلية لفحص مدى رضا المستفيد عن جودة المعلومات المقدمة بعد رقمنتها من خلال تطبيق معايير أمن المعلومات.

المراجع:

العربية:

- ثابت، حسان ثابت و جاسم، ياسر، «أثر المعايير الدولية لأمن المعلومات في تحسين كفاءة النشر الإلكتروني عبر الحوسبة السحابية»، ٢٠١٦، المؤتمر الدولي الثاني لمكتبة الجامعة الأردنية للنشر الالكتروني.
- حسان، محمد محمود ، " نظم المعلومات الإدارية"،٢٠٠٨، الدار الجامعية، الإبراهيمية، رمل الاسكندرية.
- السريحي، حسن بن عواد و بكار، ماجد، "أمن المكتبات السعودية"، ٢٠٠٨، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية.
- الصاحب، محمود حسن، " سياسة أمن المعلومات في الجامعات : حالة دراسية"، ٢٠١٣، Cybrarians Journal، عدد ٣٣.
- الشرايري، جمال عادل، "سياسات وإجراءات التدقيق الداخلي في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات في البنوك الأردنية"، ٢٠٠٩، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سوريا، مج٣١، عدد١.
- صالح، مشيرة أحمد، "أمن المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات"، ٢٠٠٧، مكتبات نت، مصر، مج ٨، عدد ٤.
- العضايلة، رائد و أبو سمهندانة ، مروة، "جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني للاستثمار والتمويل في محافظات إقليم الجنوب"،٢٠١٤، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج١٠، عدد٣.
- المدرع، فهد فاين، "المعايير العالمية لأمن المعلومات"، ٢٠١٢، مركز التميز لأمن المعلومات , جامعة الملك سعود , السعودية .

- نصيف، عمر عبدالله، "دور المعيار الدولي (آيزو ٢٧٠٠١) في تعزيز كفاءة وفعالية أمن المعلومات بمنظمات الأعمال: دراسة استطلاعية على منظمات الأعمال بالمملكة العربية السعودية"، ٢٠١٢، المجلة العلمية للادارة- السعودية، عدد ٧.
- ياسين، سعد غالب، "قياس جودة المعلومات لنظم المعلومات الادارية في صناعة الضيافة"، ٢٠٠١، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر.

الاجنبية:

- Anderson, J. M. , 2003, Why we need a new definition of information security , Computers & Security, 22(4), 308-313.
- Calder, A. & Watkins, S. (2015), "I T Governance: An International Guide to Data Security and ISO27001/ISO27002", 6th Edition. Kogan page.
- Cherdantseva Y. and Hilton J., 2013 , "Information Security and Information Assurance. The Discussion about the Meaning, Scope and Goals" , In: Organizational, Legal, and Technological Dimensions of Information System Administrator. Almeida F., Portela, I. (eds.). IGI Global Publishing.
- O'Brien , James A., et al. (2008). Management Information System. Eight Edition. NY: McGraw-Hill.
- Marshall, G. et al. (2014), "Library and information services: impact on patient care quality, International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol 27, No 8.
- Paradas, A. (2001), Standard on information security for organizations, The Financial Times Limited.
- Pentilea, S. et al. (2013), "ITIL, COBIT and EFQM: Can They Work Together?", International Journal of Combinatorial Optimization Problems & Informatics, Vol 4, No1.
- Pipkin, D. , 2000 , Information security : Protecting the global enterprise , New York , Hewlett-Packard Company.

الممارسات التقنية لطلبة قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان

قابوس في مجال أمن المعلومات: دراسة تحليلية

إعداد الباحثات:
جوخة بنت محمد بن سيف الشيبانية
نوال بنت علي بن عبد الله البلوشية
مروة بنت مسلم بن سلام الهنائية

المستخلص

الممارسات التقنية لطلبة قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس في مجال أمن المعلومات: دراسة تحليلية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الممارسات التقنية لطلبة قسم دراسات المعلومات بكلية الآداب والعلوم الاجتماعية بجامعة السلطان قابوس في مجال أمن المعلومات بالاعتماد على المكونات الرئيسة لأمن المعلومات (السرية، السلامة، الإتاحة) لتحقيق الجودة المطلوبة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث وزعت على ١٠٠ طالب من طلبة البكالوريوس والماجستير والدكتوراه بالقسم، وتم استخدام برنامج الأكسل لتحليل البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن معظم ممارسات الطلبة فيما يتعلق بحماية الحسابات الإلكترونية ذات مؤشرات إيجابية حيث أن معظم الطلبة يستخدمون كلمات مرور تتكون من حروف وأرقام معقدة عند إنشاء حساب إلكتروني، ولا يقومون بتداول كلمات المرور الخاصة بهم مع زملائهم، وأوضحت النتائج أن معظم الطلبة لا يستطيعون التعرف على البرامج التجسسية التي تحاول تحميل نفسها على الحاسوب أو الهاتف لسرقة البيانات الشخصية، بالإضافة إلى أن (٧٠٪) من طلبة البكالوريوس لديهم خلفية واسعة عن الفيروسات وحصان طروادة والدودة الإلكترونية، بينما (٣٣/٣٪) فقط من طلبة الماجستير لديهم معرفة بذلك، وأن أغلب طلبة البكالوريوس لا يستخدمون ميزة الجدار الناري بينما أغلب طلبة الماجستير ليس لديهم معرفة بذلك. وأوصت الدراسة بتوعية الطلبة بالتعاون مع مختصين في مجال أمن المعلومات وتنفيذ ورش عمل على فترات مستمرة في مواضيع مختلفة تخص أمن المعلومات لتعريفهم بالبرامج التجسسية الضارة وكيفية تجنبها وحماية بياناتهم منها، وتعريفهم بالبرامج والتطبيقات المختلفة التي توفر لهم الحماية كالجدران النارية وغيرها. بالإضافة إلى العمل على زيادة عدد المقررات الدراسية المطروحة في موضوع أمن المعلومات بحيث يكون الطالب على دراية بهذا الموضوع ومدى أهميته.

الكلمات المفتاحية: أمن المعلومات، جودة المعلومات، التقنيات الحديثة، جامعة السلطان قابوس، السرية، السلامة، الإتاحة.

المقدمة

الجودة من الأسس المهمة التي تسعى المؤسسات إلى الوصول إليها، فهي المعيار الأمثل للحكم على خدماتها ومدى رضا المستفيد عن تلك الخدمات. و» استنادا لقول أحد رواد الجودة جوزيف موسى جوران في أن لا تحدث الجودة بالمصادفة ، ولكن يجب التخطيط لها» (عثمان، ٢٠١٤، ص ١٧٠)، لذلك تقوم المؤسسات بوضع خطط وأهداف تؤدي إلى تحسين جودة ما تقدمه من خدمات ومن بين أساليب الحصول على الجودة هي توفير ما يعرف بأمن المعلومات التي تعمل في إطارها المؤسسة.

وليست كل المعلومات تتطلب الحماية بذات القدر من الأهمية، فهناك معلومات متاحة للجميع دون أن تشكل خطرًا على الفرد أو المؤسسة بعكس بعض المعلومات التي قد يؤدي الوصول إليها من قبل أشخاص غير مصرح لهم بذلك إلى تشكيل نوع من التهديد والخطر على الفرد والمؤسسة. كما أن الغثبر والقحطاني (٢٠٠٩) أشارا إلى أن حماية المعلومات من المخاطر لا يتعلق بالحفاظ على سرية المعلومات فقط، وإنما سلامتها وإتاحتها التي تمثل المكونات الرئيسة لأمن المعلومات، حيث أن ممارسات الأفراد في هذا الجانب تعد من المؤثرات الأساسية على جودة المعلومات المتداولة وسلامتها، سواء كانت ممارسات إيجابية أم سلبية.

ومن هنا نجد أن أمن المعلومات أحد العناصر المهمة التي ينبغي أن ينظر لها عند إدارة المعلومات، وبما أن طلبة دراسات المعلومات من الأشخاص المعنيين بإدارة المعلومات من تنظيم وحفظ وإتاحة، فلابد من دراسة ممارساتهم المتعلقة بأمن المعلومات؛ وذلك أن ممارسات الأشخاص تمثل المحور الأكثر خطورة الذي يهدد أمن المعلومات، سواء كانت ممارسات مقصودة أو غير مقصودة؛ لذا تسعى الدراسة الحالية إلى دراسة الممارسات في مجال أمن المعلومات التي يقوم بها طلبة دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس، وركزت الدراسة على الممارسات التقنية التي تتعلق بالسرية والسلامة والإتاحة.

مشكلة الدراسة

تسعى جميع المؤسسات إلى تحقيق الجودة في الخدمات والمعلومات التي تقدمها للمستفيد من خلال العديد من الطرق من بينها توفير ما يعرف بأمن المعلومات، حيث أصبحت المعلومة سلعة يتم نقلها وتداولها ومع التطور الحاصل في طرق استخدام ونقل المعلومات؛ زادت الحاجة إلى حمايتها والحفاظ عليها من الانتهاكات الخارجية، وهذا ما أكده ابنا ضيف الله (٢٠١١) إذ أن المشكلة الأساسية لم تعد تقتصر على عدم توفر المعلومة وصعوبة الحصول عليها، بل أصبحت المشكلة تكمن في انتقاء المعلومات وكيفية حمايتها، وعلى الرغم من توفر التقنيات المختلفة في عصرنا الحالي من أجهزة وبرامج لحماية أمن المعلومات إلا أن مشكلات الاختراق ما زالت قائمة، وهذا يعود إلى طبيعة الممارسات التي يقوم بها الأفراد، ويعد اختصاصي المعلومات أحد الأطراف المعنية بإدارة المعلومات وحمايتها، ومن ثم لابد أن يكون على دراية بالممارسات الصحيحة لحماية هذه المعلومات؛ لذا تأتي الدراسة الحالية لتكشف

عن واقع الممارسات التقنية لطلبة قسم دراسات المعلومات بكلية الآداب والعلوم الاجتماعية بجامعة السلطان قابوس في مجال أمن المعلومات.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة بشكل رئيس إلى التعرف على واقع الممارسات التقنية لطلبة دراسات المعلومات في مجال أمن المعلومات.

أسئلة الدراسة

ما واقع الممارسات التقنية لطلبة دراسات المعلومات في مجال أمن المعلومات؟

- ما الممارسات المتعلقة بسرية المعلومات **Confidentiality**؟
- ما الممارسات المتعلقة بسلامة المعلومات **Integrity**؟
- ما الممارسات المتعلقة بإتاحة المعلومات **Availability**؟

حدود الدراسة

الحدود المكانية: جامعة السلطان قابوس، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، قسم دراسات المعلومات.

الحدود الموضوعية: دراسة الممارسات التقنية لطلبة قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس في مجال أمن المعلومات.

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية: تكمن في أنها الدراسة الأولى في سلطنة عمان – على حد علم الباحثات – التي تناولت ممارسات الطلبة التقنية في مجال أمن المعلومات.

الأهمية العملية: يؤمل أن تساهم نتائج هذه الدراسة في التعرف على أبرز ممارسات الطلبة في مجال أمن المعلومات وتطويرها وتحسينها، واستفادة قسم دراسات المعلومات منها في وضع الخطط والاستراتيجيات المناسبة للطلبة، كما ستفيد الباحثين والمهتمين في المجال لعمل دراسات مستقبلية حول الممارسات في مجال أمن المعلومات.

مصطلحات الدراسة

الجودة (**Quality**): «القدرة على الوفاء بالمتطلبات وإشباع الرغبات من خلال تصنيع سلعة، أو تقديم خدمة قادرة على أن تفي بحاجات المستفيد ومتطلباته». (عليان، ٢٠١٤، ص٤٩١).

أمن المعلومات (**Information Security**): حماية المعلومات وتوفيرها للمستخدمين عند الحاجة إليها، مع مراعاة عوامل السرية والسلامة والإتاحة والثقة، وتشمل حماية الأجزاء المادية والبيانات والأجهزة والبرمجيات وقنوات الاتصال والكوادر الفنية. (محمد، ٢٠٠٩).

السرية (**Confidentiality**): الإجراءات والتدابير التي ينبغي تطبيقها لحماية المعلومات من الإفشاء

والعرض لغير المرخص لهم.

السلامة (**Integrity**): مدى توفر آليات الحماية التي تضمن صحة وموثوقية المعلومات وحمايتها من التغيير والتعديل والحذف والإضافة غير المصرح بها.

الإتاحة (**Availability**): «الوصول الموثوق إلى البيانات وخدمات المعلومات عند الحاجة إليها من قبل الأشخاص المخول لهم بذلك» (صقر، ٢٠٠٧، ص١٤٧).

الإطار النظري

مفهوم الجودة: «القدرة على الوفاء بالمتطلبات وإشباع الرغبات من خلال تصنيع سلعة، أو تقديم خدمة قادرة على أن تفي بحاجات المستفيد ومتطلباته». (عليان، ٢٠١٤، ص٤٩١) ويشير التعريف إلى (٣) أنواع من الجودة:

١. جودة المنتج المعلوماتي: «التميز في تصنيع السلعة المعلوماتية وإنتاجها، والالتزام بالتصميم المطلوب والمواصفة المطلوبة». (عليان، ٢٠١٤، ص٤٩١).
٢. جودة الخدمة: «التميز في القيام بالخدمة وتقديمها». (عليان، ٢٠١٤، ص٤٩١).
٣. جودة الإدارة: «مقدار خبرة الإدارة، ومدى التزام الإدارة بالأهداف المعلنة». (عليان، ٢٠١٤، ص٤٩١).

تاريخ أمن المعلومات ومراحل تطوره

مثلت المعلومات جزءا كبيرا من حياة الناس، وما زالت أهميتها باقية إلى الآن بل وتزداد يوما بعد يوم، ونظرًا للأهمية التي حظيت بها المعلومة أصبح من اللازم الحفاظ على سلامتها من التهديدات المحيطة كالاختراقات أو السرقات أو الضياع (العمران، ٢٠١١)؛ لذلك فإن مفهوم أمن المعلومات مرّ بمجموعة من المراحل، تمثلت في أربعة مراحل رئيسة:

١. المرحلة الأولى (فترة الستينات): ظهر مصطلح أمن الحواسيب الذي اقتصر على منع الغرباء من التلاعب في الأجهزة، أي حماية الحواسيب وقواعد البيانات، كما امتدت الحماية لتشمل السيطرة على البيانات وحمايتها من المخاطر المختلفة.
٢. المرحلة الثانية (فترة السبعينات): ظهر مصطلح أمن البيانات المتمثل في استخدام كلمات مرور بسيطة للوصول والاطلاع على البيانات، كما اشتملت حماية مواقع أو أماكن وجود الحواسيب من الكوارث المختلفة وخزن نسخ إضافية للبيانات والبرمجيات بالإضافة إلى اعتماد خطط استرجاع سريعة لها.
٣. المرحلة الثالثة (فترة الثمانينات والتسعينات): ظهر مصطلح أمن المعلومات، حيث تحول نطاق الحماية من حماية البيانات إلى حماية المعلومات من الاختراقات والتلاعب بها والتأكد من تكاملها ودرجة موثوقيتها وتوافرها، كما شهدت هذه المرحلة تطورات تكنولوجية وتقنية كبيرة أدت إلى زيادة أهمية المعلومات كظهور الشبكات الذي تمثل في السماح لأكثر من مستخدم بالمشاركة في قواعد البيانات.

٤. المرحلة الرابعة (القرن الحادي عشر): ظهر مصطلح حماية المعرفة بسبب التطورات الحاصلة في مجال تطبيقات الحواسيب المتعلقة بالمعرفة البشرية أو ما يعرف بالذكاء الاصطناعي وازدياد معدلات تناقل البيانات والتفاعل بين الشبكات والمنظومات المختلفة.

الحماية التقنية للمعلومات

هي وسائل الحماية التي يتم اتباعها لتجنب حدوث المخاطر والتهديدات المتوقعة، أو التخفيف من آثارها في حال حدوثها، وبما أن هيكل المؤسسة يتكون من عناصر تقنية تتمثل في التعاملات الإلكترونية لإنجاز أعمالها، وعناصر غير تقنية مثل الموقع ومصادر المعلومات المادية فإن حماية أمن المعلومات يتطلب العناية بالعناصر التقنية وغير التقنية، ومن الطرق المتبعة في الحماية التقنية كما أوردها محمد (٢٠٠٩):

- التحكم بالوصول (Access Control): من خلال تعريف المستخدم باسم المستخدم وكلمة المرور التي تمكنه من الدخول إلى نظام والقيام بأعماله المخول بها.
- أنظمة مضاد الفيروسات (Anti-Virus): التي تفحص الأجهزة ووسائط التخزين للكشف عن الفيروسات الضارة والدودة الإلكترونية وحصان طروادة، والقيام بمنعها من إحداث الضرر أو حذفها من الملفات.
- الجدران النارية (Firewall): أداة تقوم بفلترة البيانات المرسلة والمستقبَلة، فتمنع من الوصول إلى بيانات محددة أو استقبال ملفات ضارة، وتصنف حسب نطاق حمايتها فمنها خاصة بالشبكة تمنع من الوصول إلى مواقع معينة على الشبكة، ومنها خاصة بالحاسوب، وكذلك هناك جدران نارية خاصة بالتطبيقات، كما أكد Khoumsi, Erradi, & Krombi (٢٠١٦) على أن الجدران النارية هي العنصر الأساس الذي يتكون من قواعد تقوم بعملية الترشيح التي تستخدم لتصفية حركة المرور لحزم البيانات (الصادر والوارد).
- التشفير الإلكتروني(Electronic Encryption): هو إعادة ترتيب كتابة الرسائل أو المحتوى الرقمي وإخفاء مدلولاته باستخدام رموز التشفير للحد من اختراقها عبر الشبكة، حيث أن هناك نوع من التشفير المسمى بالتشفير السري الذي يستخدم المفتاح نفسه في تشفير وفك تشفير البيانات، يعمل هذا النوع على أربع خطوات أساسية: الاستبدال ثم تحويل الصف ثم عمل أعمدة مختلطة وأخيرًا إضافة المفتاح.

الدراسات السابقة

يزخر الإنتاج الفكري العربي والأجنبي بالكثير من الدراسات في موضوع أمن المعلومات من حيث حماية السرية والسلامة والإتاحة، وتعد ممارسات الأفراد أهم عنصر مؤثر في تحقيق أمن المعلومات كما ذكر الغثبر و القحطاني (٢٠٠٩) وأكدت عليهما دراسة Waly (٢٠١٣)، فالأفراد يشكلون المحور الأساس الذي يوجه العمليات في المؤسسات، ففي هذا الجزء نستعرض الدراسات مُقسمة حسب خمسة محاور: الجودة وأمن المعلومات، سرية المعلومات، سلامة المعلومات، إتاحة المعلومات، ووسائل الحماية التقنية.

الجودة وأمن المعلومات

يعتبر أمن المعلومات من الوسائل المستخدمة لدى المؤسسات لتحقيق جودة ما تقدمه من خدمات ففي دراسة عثمان (٢٠١٤) التي تناولت مفهوم الجودة في المكتبات العامة والأكاديمية ومدى إلمام العاملين بها بمفهوم الجودة الذي يظهر مدى أهمية دور اختصاصي المعلومات في المساهمة في تحقيق الجودة في خدمات المؤسسة، حيث أن العاملين هم أهم العوامل البشرية التي تؤدي إلى نجاح المكتبات، وإشراكهم في خطة تنمية المؤسسة ومنحهم الثقة اللازمة من شأنها رفع مستوى الأداء في المكتبات. كما قام مبارك وبوشوشة (٢٠٠٩) بدراسة حول دور جودة أمن المعلومات المحاسبية في إدارة الأزمة المالية العالمية حيث أكدا على أن ضمان جودة الأمن سيزيد في القدرة على توقُّع الأزمة، واتخاذ الإجراءات الوقائية والعلاجية والتدخل المباشر، والتعامل مع عناصر الأزمة المختلفة مع استخدام الوسائل التي تحد من تناميها ومنه فإن جودة المعلومات المحاسبية ستزيد من القدرة في توفير الجهد و الوقت وسرعة الأداء في الوقت المناسب أثناء الأزمة المالية العالمية، وهذا ما أكدّ عليه نبيل (٢٠١٥) في دراسته التي هدفت إلى تقييم أثر أمن المعلومات على أداء البنوك البالغ عددها ١٣ بنك في القطاع المصرفي لعام ٢٠١٣/٢٠١٤م. حيث أشار إلى أن هناك تأثير لسياسات أمن المعلومات على جودة الأصول من خلال وضع قرارات رشيدة عن طريق استخدام نظم لتشفير البيانات المنقولة وكلمات مرور وبرامج وأجهزة تمنع الدخول غير المصرح به لموقع البنك ويتضح ذلك من خلال خفض نسبة مخصصات خسائر القروض.

٢,٢ سرية المعلومات

تعد سرية المعلومات أمرًا ضروريا لحماية المعلومات من الاختراقات المختلفة، حيث ناقشت العديد من الدراسات هذا الموضوع كدراسة الدنق (٢٠١٣) التي أوضحت نتائجها أن منع الموظفين من استخدام المعلومات غير المصرح بها سيساهم في الحفاظ على سرية المعلومات بشكل كبير، كما أوضحت دراسة العمران (٢٠١١) أن (٧١/٨٪) من المبحوثين يستخدمون كلمات مرور معقدة؛ مما سيساعد على الحفاظ على أمن معلوماتهم الشخصية واتفقت هذه النتيجة مع دراسة **David** & **Shannon** (٢٠٠٩) ودراسة **Huang**, **Patrick Rau**, **Salvendy**, **Gao**, & **Zhou** (٢٠١١) . وأوضحت دراسة العمران (٢٠١١) أن (٢٠٪) من أعضاء هيئة التدريس المبحوثين يتداولون كلمات المرور مع الزملاء، وأكدت دراسة **P. Teer**, **E. Kruck and P. Kruck** (٢٠٠٧) كذلك أن (٧٢٪) من طلبة جامعة جيمس ماديسون في فرجينيا يستخدمون كلمات مرور لحواسيبهم الشخصية لكن في المقابل أغلبهم يقومون بإعطاء كلمات المرور إلى زملائهم ولا يحرصون على الاحتفاظ بها لأنفسهم.

أما فيما يتعلق بالممارسات المتعلقة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي أكدت المعيذر (٢٠١٥) في دراستها حول تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على الأمن الفكري، وأشارت النتائج إلى أن عبارة "نشر الإشاعات والأفكار الخاطئة" جاءت في المرتبة الأولى بين عبارات الآثار التربوية لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي من وجهة نظر عينة الدراسة، وتشير هذه النتيجة إلى وجود أخطار كبيرة على الأمن الفكري إذا لم تكن هناك توعية واضحة بشأن أمن المعلومات، وكذلك أوضحت نتائج الدراسة

أن ما نسبته (٨٠/٧٪) من عينة الدراسة حذرين عند استخدامهم شبكات التواصل الاجتماعي بحيث لا يسمحون بقبول إضافة أشخاص إلى شبكاتهم دون معرفة هويتهم حيث أن عينة الدراسة (١٠٠٪) من الإناث، وأشارت (٨٧/٩٪) منهن على أن طبيعة بعض شبكات التواصل الاجتماعي التي لا تهتم بالخصوصية يؤدي إلى وجود حذر في ممارساتهن عند استخدامهن لهذه الشبكات، لذا فإن الدراسة أوصت بضرورة قراءة الصلاحيات التي يتطلبها التطبيق قبل الموافقة على تنصيبه الأمر الذي أكده كذلك العمران (٢٠١١) في دراسته.

٢,٣ سلامة المعلومات

تطرقت العديد من الدراسات لموضوع السلامة المعلوماتية لما لها من أهمية في حماية أمن المعلومات، حيث أكدت دراسة أبو فارة (٢٠١١) على أن أمن المعلومات يهتم بثلاثة عناصر رئيسة وهي حماية الوثائق والمعلومات من الإفشاء والعرض للأفراد غير المخولين (السرية)، ويهتم كذلك بحماية هذه المعلومات من التخريب أو التعديل أو الهلاك (السلامة)، ويتعلق أيضا بتوفير الرقابة على عملية الإتاحة لهذه المعلومات في كل مستوى لضمان حماية كافة الأصول التي تمتلكها المؤسسة (الإتاحة)، وهذا ما أكد عليه محمد (٢٠٠٩)، وهدفت دراسة أبو فارة (٢٠١١) إلى التعرف على عوامل ومتطلبات نجاح أمن المعلومات في تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وأوضحت النتائج أن (٨٣/١٪) من المبحوثين أكدوا على أن سن التشريعات والقوانين التي تكفل حقوق المواطنين عند التعاملات الإلكترونية تعد أحد العوامل المهمة لتحقيق نجاح الحكومة الإلكترونية بشكل آمن يثق به الأفراد، ووافق (٨٠/٣٪) منهم على أن تحقيق نجاح الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى تحقيق القدر الكافي من الأمن للبيانات والوثائق، وفيما يتعلق بإدارة المخاطر فإن (٩٣/٤٪) من المستجيبين أشاروا إلى أن القدرة على التنبؤ بالأخطار التي تهدد أمن معلومات الحكومة الإلكترونية تمثل أحد متطلبات إدارة المخاطر لأن على أساس التنبؤ بالأخطار يستطيع الأفراد اتخاذ التدابير اللازمة للوقاية من مخاطر المعلومات المتوقعة وضمان سلامة التعاملات الإلكترونية.

وأجرى السريحي (٢٠٠١) دراسة حول أمن المكتبات ونظم المعلومات في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز، وأشارت النتائج إلى أن المكتبات تحتاج أن تقوم بعدد من الممارسات لضمان سلامة معلوماتها ومنها توفير حماية للشبكات باستخدام جدران الحماية وبرامج مكافحة الفيروسات ومتابعة المستفيدين وصيانة الأجهزة بشكل دوري، وضرورة القيام بالنسخ الاحتياطي للبيانات وحفظها في مكان آخر وهذا ما أكدت عليه دراسة أحمد (٢٠٠٤) التي أشار فيها كذلك إلى ضرورة وضع خطة طوارئ لاسترجاع البيانات عند تعرضها للمخاطر، وذلك من خلال النسخ الاحتياطي للمستندات والبرامج في مكان آخر يختلف عن الموقع الأصلي.

أما بالنسبة لإدارة التهديدات والمخاطر التي تؤثر على سلامة المعلومات أشارت دراسة المنصور (٢٠١٣) أن أمن المعلومات من أهم المخاطر والتحديات التي قد يتم مواجهتها عند تطبيق الحوسبة السحابية، فأوصت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بالأمان عند تطبيق الحوسبة السحابية من خلال وضع البيانات والملفات غير الحساسة في سحابة منفصلة ووضع البيانات الحساسة في سحابة خاصة.

إتاحة المعلومات

تتطلب إتاحة المعلومات توفيرها في الوقت المناسب وللشخص المناسب و اتباع الإجراءات اللازمة لحمايتها، حيث أشار جابر (٢٠١١) في دراسته حول أمن المعلومات أن من المهم جدا الحفاظ على سرية المعلومات وسلامتها؛ ولكن هذه المعلومات ستفقد قيمتها إذ لم تكن متاحة في الوقت المناسب للأشخاص المخولين بالاطلاع عليها. وأوضح Alsunbul (٢٠١٠) أن التطور التقني وزيادة سرعة الإنترنت سهل من إتاحة المعلومات بشكل كبير، وفي الوقت نفسه أدى ذلك إلى مشكلة أمنية وهي هجمات حجب الخدمة والغرض الرئيس من هذه الهجمات إيقاف الخدمة أو إبطاءها ومنع المستفيد من الوصول إليها.

وحسب نتائج دراسة الدنق (٢٠١٣) أن أهم الطرق التي يتبعها العاملين في مجال نظم المعلومات للتحكم بالإتاحة والوصول هي تحديد هوية خاصة لكل مستخدم، وأن صلاحيات الدخول تعطى حسب المستوى الإداري، فهذه العناصر تعد أهم العناصر للتحكم بالوصول إلى المعلومات من قبل الأشخاص المخول لهم بذلك، كما أن متخذي القرار يقومون بمراجعة صلاحيات المستخدمين في الوصول إلى الأنظمة بشكل دوري لتحقيق الأمن الفعال للمعلومات.

وأجرى السريحي (٢٠٠١) دراسة حول أمن المكتبات ونظم المعلومات في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز، وأشارت النتائج إلى أن غياب السياسات المكتوبة التي تتعلق بأمن نظم المكتبات، إضافة إلى غياب خطط الطوارئ التي تساعد على مواجهة الأحداث الطارئة والكوارث يؤدي بالفعل إلى وجود ثغرة في المؤسسة تمثل تهديدا حقيقيا على أمن معلوماتها، الأمر الذي أكد عليه العمران (٢٠١١) بضرورة وجود سياسة واضحة ودقيقة للحفاظ على أمن المعلومات.

وأشارت نتائج دراسة الدنق (٢٠١٣) أن معظم نظم المعلومات في الكليات التقنية تهتم بتوفير الحماية المادية المتعلقة بالوصول إلى الأجهزة بشكل كبير حيث جاءت درجة الموافقة بمتوسط حسابي (٤/٠٩)، ويليها الاهتمام بحماية الوصول إلى البرمجيات ثم الأفراد على التوالي.

الحماية التقنية للمعلومات

نظرا للتوجهات الحديثة في استخدام التكنولوجيا في تداول المعلومات ينبغي على الأفراد استخدام أساليب الحماية التقنية المناسبة، حيث سعت دراسة العمران (٢٠١١) إلى التعرف على وعي أعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة بموضوع أمن المعلومات من خلال قياس ممارساتهم واتجاهاتهم، وأشارت النتائج إلى أن أعضاء هيئة التدريس لديهم معرفة ومعلومات حول مسائل أمن المعلومات لاسيما فيما يتعلق بالفيروسات والتروجونات والملفات التجسسية، ومعرفة آثارها وطرق انتقالها، وأن معظم أعضاء هيئة التدريس يستخدمون برامج مكافحة الفيروسات بنسبة (٩٧٪) وتحديثها بشكل دوري توافقت هذه النتيجة مع دراسة P. Teer, E. Kruck and P. Kruck (٢٠٠٧) ودراسة David & Shannon (٢٠٠٩)، وكذلك أن أعضاء هيئة التدريس في جامعة المجمعة يقومون بالنسخ الاحتياطي لملفاتهم، إلا أنهم لا يستخدمون وسائل الحماية التقنية الأخرى مثل وضع كلمات المرور على الملفات الخاصة بهم، و(٦٢٪) منهم لا يقومون بتغيير كلمات المرور بشكل دوري، وأغلبهم لا يستخدمون برامج للحماية من التجسس

والمواقع المزيفة واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة Shannon & David (٢٠٠٩) التي أكدت على أن (٤٤٪) من الطلبة لا يستخدمون برامج لكشف الاختراقات والتطفل كما أشارت دراسة العمران على أن أعضاء هيئة التدريس لا يقومون بتركيب الجدران النارية على عكس دراسة P. Teer, E. Kruck and P. Kruck (٢٠٠٧) و دراسة Shannon & David (٢٠٠٩) فإن (٧٨٪) من الطلبة يحرصون على تركيب الجدر النارية على حواسيبهم.

خلاصة الدراسات السابقة

تشير الدراسات السابقة حول موضوع أمن المعلومات إلى مجموعة من الاستنتاجات ومنها:

١. أن تحقيق أمن المعلومات يتطلب الحفاظ على ثلاثة عناصر رئيسة وهي السرية والسلامة والإتاحة.

٢. أغلب الدراسات تؤكد على أن المبحوثين يحرصون على استخدام كلمات مرور معقدة لحماية ملفاتهم وأجهزتهم الشخصية، في حين أن معظمهم لا يقومون بتغيير كلمة المرور بشكل دوري.

٣. معظم الدراسات تشير إلى ضرورة وجود سياسة أمنية وتشريعات وقوانين لحماية المعلومات والمحافظة على سريتها، وقراءة السياسات التي يتطلبها التطبيق قبل الموافقة على تنصيبه.

٤. تشير الدراسات على أهمية الحفاظ على سرية المعلومات وسلامتها وإتاحتها في الوقت المناسب حتى لا تفقد قيمتها.

٥. معظم الدراسات تشير إلى أن أغلب الممارسات المتعلقة بالحماية التقنية للمعلومات تهتم باستخدام برامج مكافحة الفيروسات وتحديثها بشكل دوري، في حين أن أغلبهم لا يستخدمون برامج الحماية من التجسس والمواقع المزيفة.

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي نظرًا لمناسبته لطبيعتها مما يؤدي إلى تحقيق أهدافها؛ إذ يمكّن هذا المنهج من جمع البيانات والتعرف على واقع الممارسات التقنية للطلبة في مجال أمن المعلومات.

عينة الدراسة

تم تطبيق هذه الدراسة على طلبة قسم دراسات المعلومات البالغ عددهم ٢٩٨ حسب إحصائيات عمادة القبول والتسجيل بالجامعة، حيث تم اختيار عينة عشوائية من ١٠٠ طالب من طلبة البكالوريوس والماجستير والدكتوراه وتوزيع الاستبانة عليهم، وتجدر الإشارة هنا إلى سبب اختيار هذا القسم؛ لأن طلبة دراسات المعلومات يمثلون أحد الأطراف المعنية بإدارة المعلومات وحمايتها، وبهذا تسعى الدراسة إلى التعرف على ممارساتهم ومن ثم تقديم التوصيات اللازمة لتحسين هذه الممارسات في مجال أمن المعلومات، واعتمدت الدراسة على متغيرات النوع والعمر والمستوى التعليمي (بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه)، ويوضح الجدول (١) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	مجتمع الدراسة	العينة المقترحة	الاستبانات المسترجعة
البكالوريوس	٢٦٤	٧٠	٥٠
ماجستير	٢٧	٢٥	١٢
الدكتوراه	٧	٥	٠
المجموع الكلي	٢٩٨	١٠٠	٦٢

جدول (١): عينة الدراسة

قامت الباحثات بتوزيع ١٠٠ استبانة على أفراد العينة (جدول رقم ١) يدويا، حيث تم توزيع ٧٠ استبانة على طلبة البكالوريوس، وتم استرجاع ٥٠ استبانة صالحة للتحليل، في حين أنه تم توزيع ٣٠ استبانة على طلبة الدراسات العليا وتم استرجاع ١٢ استبانة من طلبة الماجستير فقط، وبذلك يكون عدد الاستبانات المسترجعة ٦٢ استبانة أي ما نسبته (٦٢٪) من العدد الكلي للاستبانات المُوزعة.

أداة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات؛ إذ أنها الأداة الأنسب لتحقيق أهدافها، واشتملت الاستبانة على أربعة محاور رئيسة: الأول يتضمن البيانات الديموغرافية، والثاني يتعلق بممارسات الطلبة ذات الصلة بسرية المعلومات، والثالث يتعلق بالممارسات ذات الصلة بسلامة المعلومات، والرابع يتعلق بالممارسات ذات الصلة بإتاحة المعلومات، وتم عرض الاستبانة على ثلاثة محكمين من الهيئة التدريسية بقسم دراسات المعلومات لمراجعتها وتقييمها وقياس مدى ملائمتها لتحقيق أهداف الدراسة، وبعد إجراء التعديلات حسب آراء المحكمين تم اعتمادها من قبل إدارة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية.

تحليل البيانات

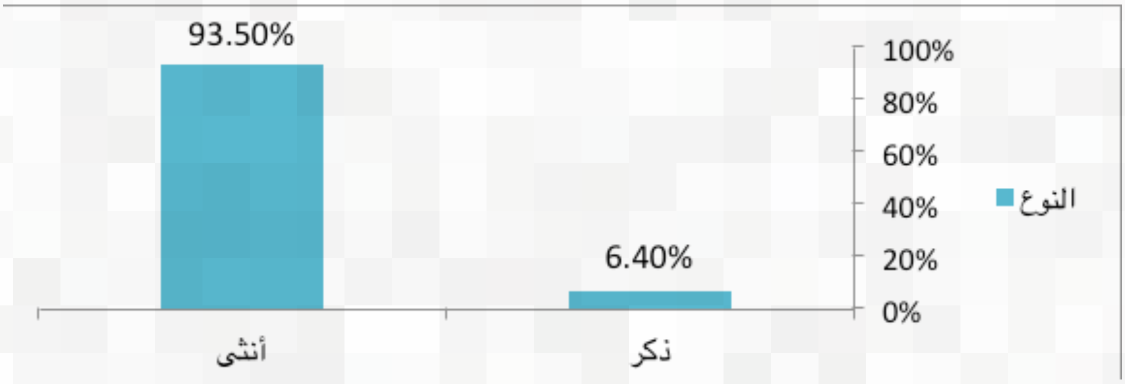
تم استخدام برنامج الأكسل لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبانة، حيث تم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي (التكرارات والنسب المئوية)، وحساب النسبة المئوية للإجابات في كل عبارة بالاعتماد على التكرارات.

الجوانب الأخلاقية

حصلت الباحثات على موافقة رسمية من إدارة الجامعة لتطبيق الاستبانة، وتم توضيح الهدف منها والوقت اللازم لحلها، والتعامل مع المعلومات بسرية، والتعهد بحماية معلومات الأشخاص المشاركين في حلها والحفاظ عليها، وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي، والتخلص منها فور الانتهاء من عمل الدراسة.

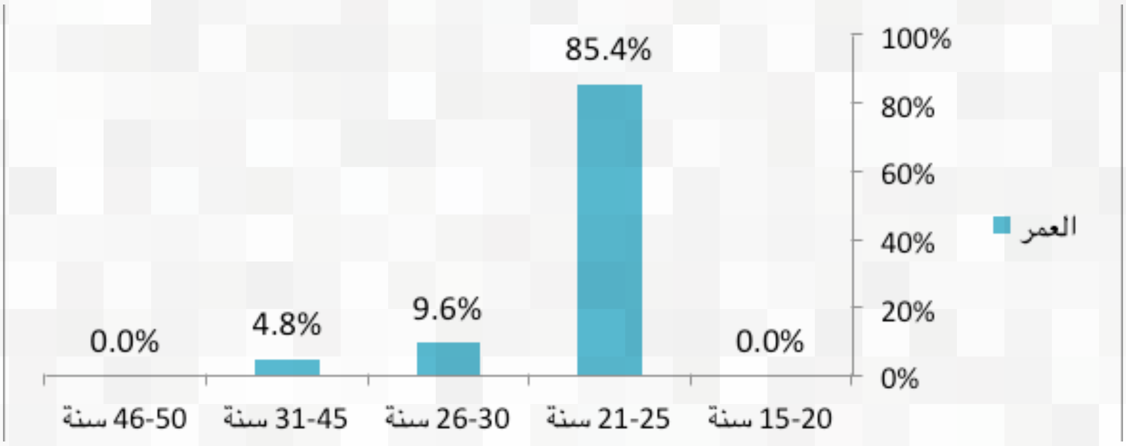
عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

البيانات الديموغرافية



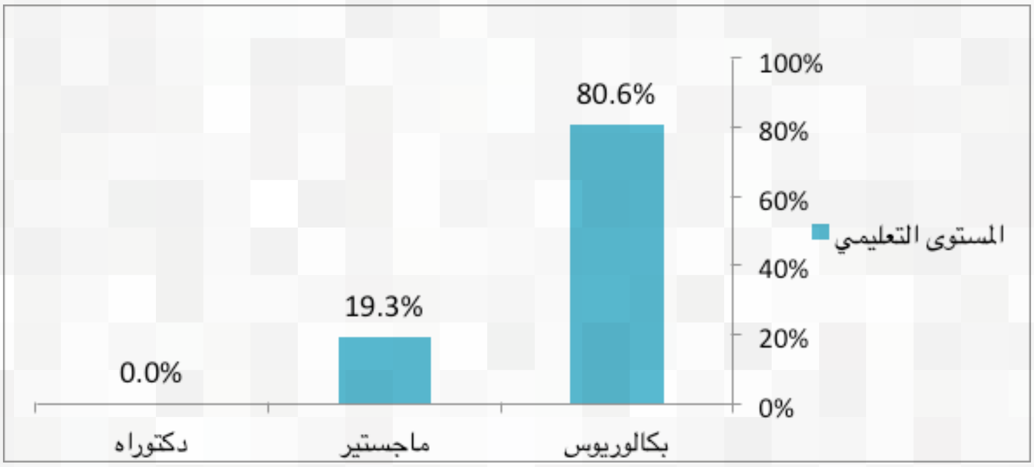
شكل (١): النوع

أظهرت نتائج الشكل رقم (١) أن عدد الإناث في عينة الدراسة أكثر من الذكور بنسبة (٨٧/١٪)، حيث أن نسبة الإناث (٩٣/٥٪) بينما نسبة الذكور (٦/٤٪)؛ ويرجع السبب في ذلك أن معظم الطلبة الملتحقين بقسم دراسات المعلومات هم من فئة الإناث.



شكل (٢): العمر

يوضح الشكل رقم (٢) أن أغلب عينة الدراسة ضمن الفئة العمرية من (٢١–٢٥ سنة) بنسبة (٨٥/٤٪) وذلك أن معظم الطلبة من طلبة البكالوريوس، يليها الفئة العمرية من (٢٦–٣٠ سنة) بنسبة (٩/٦٪) ونسبة (٤/٨٪) تمثل الفئة العمرية من (٣١–٤٥ سنة).

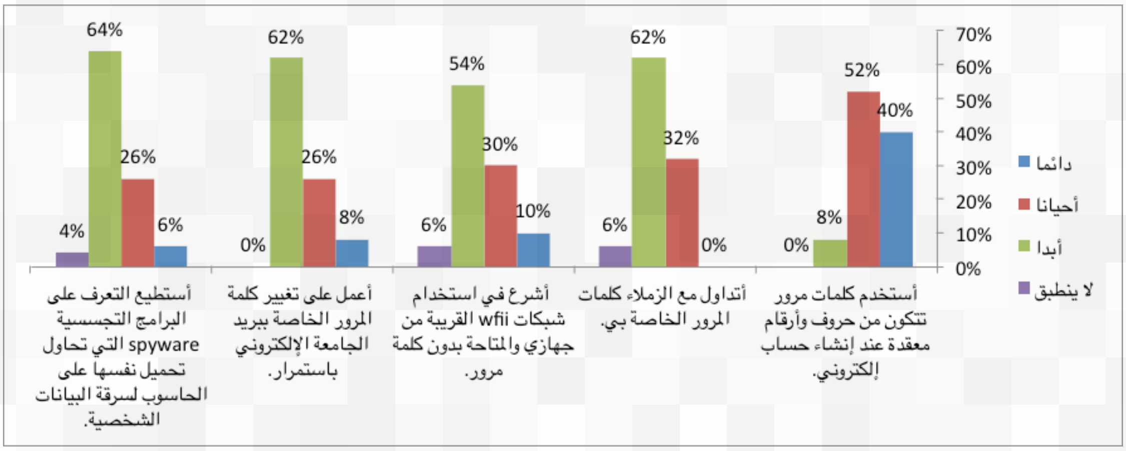


شكل (٣): المستوى التعليمي

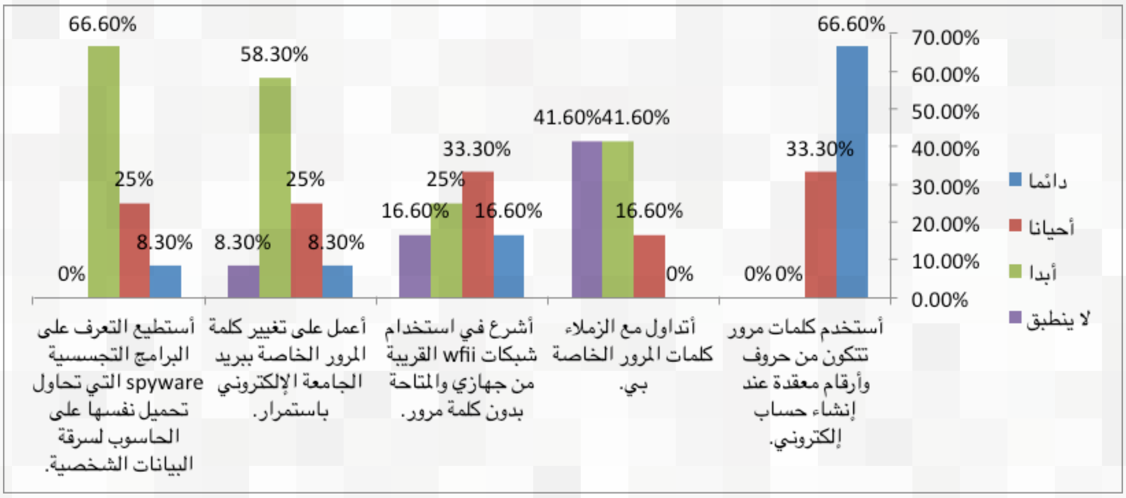
يتضح من خلال الشكل رقم (٣) أن أغلب عينة الدراسة من طلبة البكالوريوس بنسبة (٨٠/٦٪) بينما يمثل طلبة الماجستير (١٩/٣٪) من عينة الدراسة في حين أن (٠٪) ممن يمثلون طلبة الدكتوراه.

المماراسات المتعلقة بسرية المعلومات **Confidentiality**

المماراسات المتعلقة بسرية البيانات الشخصية



شكل (٤): المماراسات المتعلقة بسرية البيانات الشخصية- طلبة البكالوريوس



شكل (٥): المماراسات المتعلقة بسرية البيانات الشخصية- طلبة الماجستير

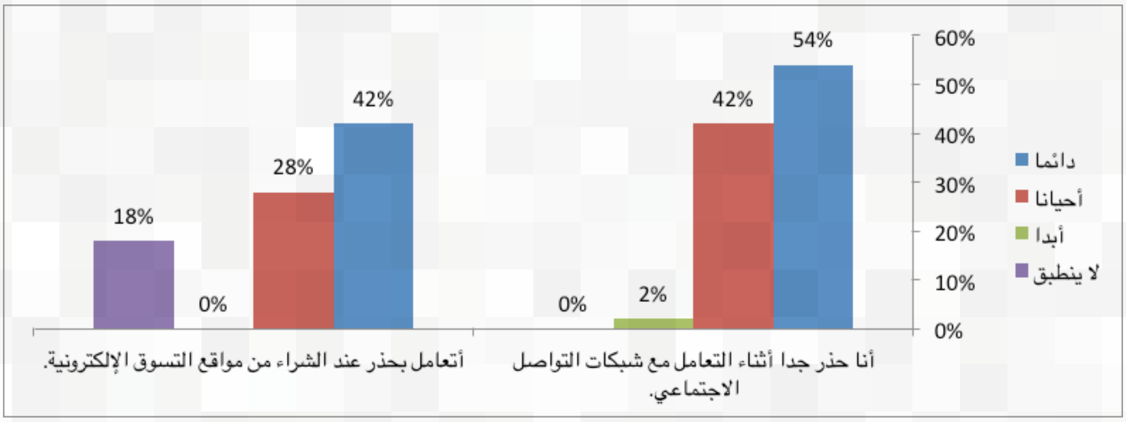
يوضح الشكلين رقم (٤) و(٥) أن معظم ممارسات الطلبة فيما يتعلق بحماية الحسابات الإلكترونية ذات مؤشرات إيجابية حيث أن (٩٢٪) من طلبة البكالوريوس و(٩٩/٩٪) من طلبة الماجستير يستخدمون كلمات مرور تتكون من حروف وأرقام معقدة عند إنشاء حساب إلكتروني، وهذا دليل على أن الطلبة على وعي بأهمية حماية بياناتهم الشخصية، حيث تتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه العمران (٢٠١١) في دراسته أن (٧٧/٨٪) من المبحوثين يستخدمون كلمات مرور معقدة للحفاظ على أمن معلوماتهم الشخصية واتفقت معه دراسة **David & Shannon** (٢٠٠٩) و**Huang, Rau, Salvendy, Gao, &** **Zhou** (٢٠١١) و **P. Teer, E. Kruck and P. Kruck** (٢٠٠٧). أما فيما يتعلق بإتاحة كلمات المرور الخاصة بالطالب للمقربين منه، فأشارت النتائج أن ما نسبته (٦٨٪) و(٨٣/٢٪) من طلبة البكالوريوس

والماجستير على التوالي لا يقومون بتداول كلمات المرور الخاصة بهم مع زملائهم و تتفق هذه النتيجة مع نتيجة العمران (٢٠١١) في أن نسبة قليلة من المبحوثين (٢٠٪) يتداولون كلمات المرور مع الزملاء، واختلفت مع نتائج دراسة دراسة P. Teer, E. Kruck and P. Kruck (٢٠٠٧) التي أشارت إلى أن (٥٣٪) من طلبة جامعة جيمس ماديسون في فرجينيا يقومون بإعطاء كلمات المرور إلى زملائهم ولا يحرصون على الاحتفاظ بها لأنفسهم.

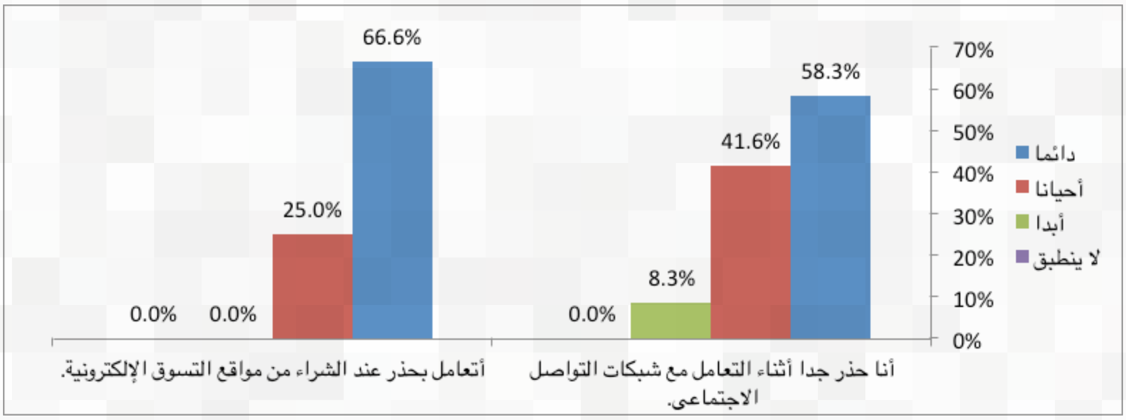
أما بالنسبة لتغيير كلمة المرور فإن معظم الطلبة لا يقومون بتغيير كلمة المرور الخاصة ببريد الجامعة الإلكتروني باستمرار بنسب متقاربة تصل إلى (٦٢٪) من طلبة البكالوريوس و(٥٨/٣٪) من طلبة الماجستير؛ وقد يعود السبب في ذلك إلى خوفهم من فقدانها أو نسيانها في حالة تغييرها باستمرار ولكنه يعد من الممارسات السلبية التي قد تؤثر على أمن معلوماتهم الشخصية خاصة أن الطلبة يستخدمون البريد الجامعي في الحواسيب العامة بكثرة، وأن بعض المتصفحات مثل (Google Chrome) تحتفظ بكلمة المرور؛ لذلك قد يتعرض الطالب لاختراق كلمة المرور إذا غادر معمل الحاسوب دون إغلاق الحاسب الآلي، ومن هنا ينبغي على الطالب تغيير كلمة المرور دوريًا ليتجنب المخاطر المتعلقة باختراق البيانات الشخصية.

وفيما يتعلق بممارسات الطلبة في التثبت من عدم وجود برامج تجسسية على حواسيبهم أجاب (٦٤٪) من طلبة البكالوريوس و(٦٦/٦٪) من طلبة الماجستير أنهم لا يستطيعون التعرف على البرامج التجسسية التي تحاول تحميل نفسها على الحاسوب أو الهاتف لسرقة البيانات الشخصية وذلك بسبب عدم معرفتهم ووعيهم بهذه البرامج، حيث اتفقت هذه النتيجة مع دراسة Shannon & David (٢٠٠٩) التي أكدت على أن الطلبة لا يستخدمون برامج لكشف الاختراقات والتطفل، حيث أن البرامج التجسسية تكون على هيئة إعلانات تخبر المستخدم بوجود عطل أو فيروس في جهازه وأن عليه تنزيل تطبيق محدد لإزالة الفيروسات أي أنها تحاول فرض نفسها على المستخدم ولكنها في الحقيقة تطلب صلاحيات للدخول إلى الصور الشخصية وجهات الاتصال وتعقب عادات المستخدم في تصفح الإنترنت.

٢- الممارسات المتعلقة باستخدام شبكة الإنترنت والتعاملات الإلكترونية



شكل (٦): الممارسات المتعلقة باستخدام شبكة الإنترنت والتعاملات الإلكترونية- طلبة البكالوريوس

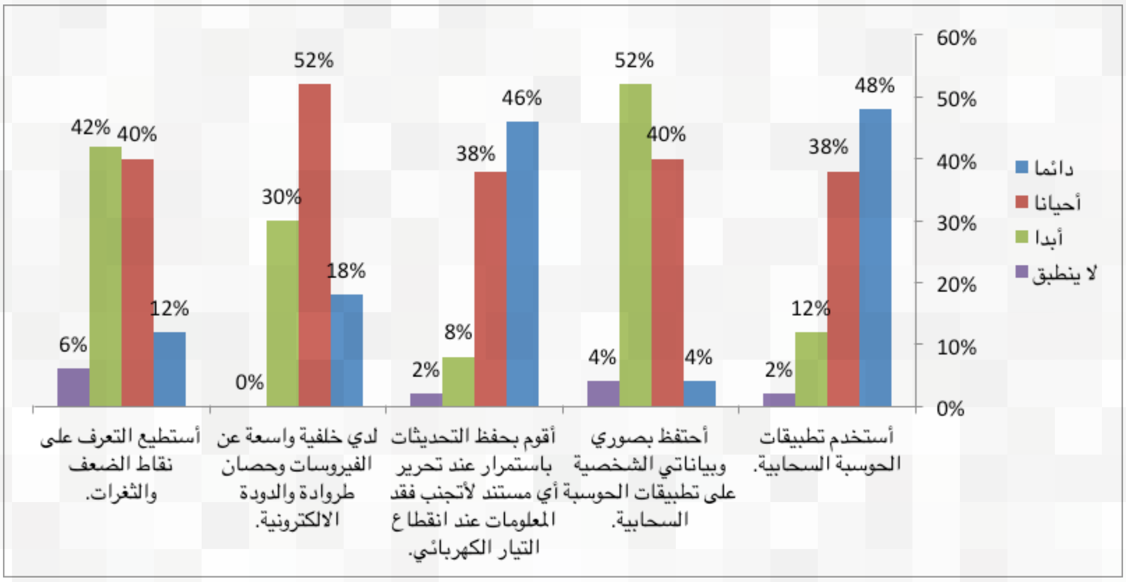


شكل (٧): الممارسات المتعلقة باستخدام شبكة الانترنت والتعاملات الإلكترونية- طلبة الماجستير

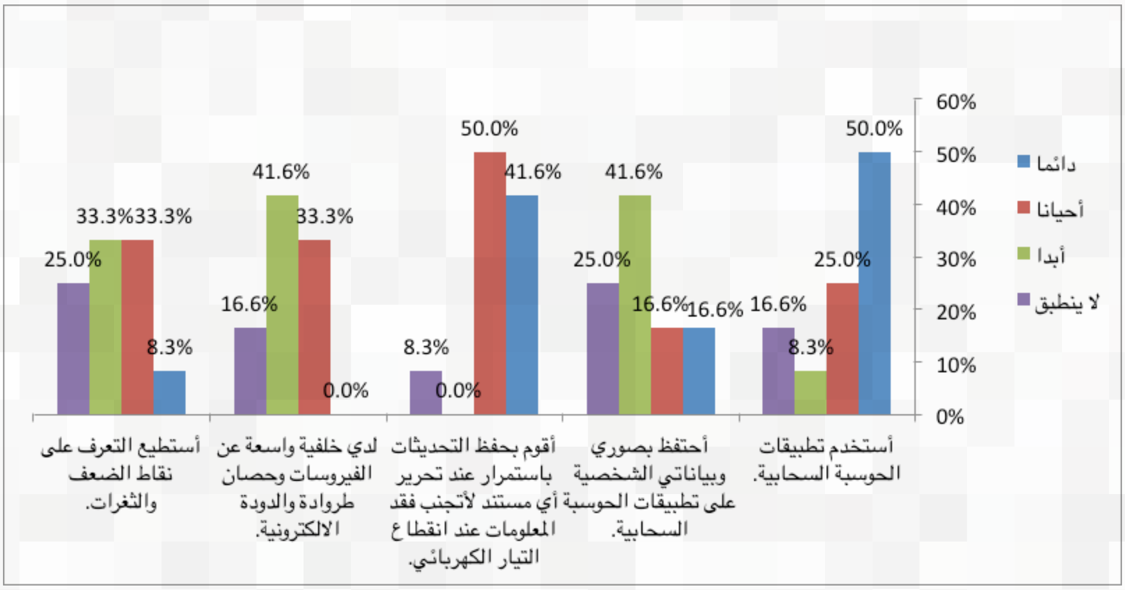
يوضح الشكلين رقم (٦) و(٧) أن معظم الطلبة حذرين أثناء التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي بنسب متقاربة تصل إلى (٩٦٪) من طلبة البكالوريوس و(٩٩/٩٪) من طلبة الماجستير، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة المعيذر (٢٠١٥) التي أشارت إلى أن (٨٠/٧٪) من عينة الدراسة حذرين عند استخدامهم لشبكات التواصل الاجتماعي بحيث لا يسمحون بقبول إضافة أشخاص إلى شبكاتهم دون معرفة هويتهم؛ ويعود سبب ذلك إلى توافق عينة دراسة المعيذر التي شملت (١٠٠٪) من الإناث مع عينة الدراسة الحالية التي شملت (٩٣/٥٪) من الإناث في أنهن أكثر حذرا أثناء التعامل مع هذه الشبكات. كما أشارت النتائج أن (٧٠٪) من طلبة البكالوريوس و(٩١/٩٪) من طلبة الماجستير يتعاملون بحذر عند الشراء من مواقع التسوق الإلكتروني وذلك لأن طلبة الماجستير أكثر تعاملا مع هذه المواقع وأكثر إدراكًا من طلبة البكالوريوس بالاحتيالات التي قد تحدث من خلالها كسرقة البيانات الشخصية أو الحسابات البنكية أو الغش التجاري.

الممارسات المتعلقة بسلامة المعلومات Integrity

الممارسات المتعلقة بإدارة المخاطر والتهديدات التي تؤثر على سلامة المعلومات



شكل (٨): الممارسات المتعلقة بإدارة المخاطر والتهديدات التي تؤثر على سلامة المعلومات- طلبة البكالوريوس



شكل (٩): الممارسات المتعلقة بإدارة المخاطر والتهديدات التي تؤثر على سلامة المعلومات- طلبة الماجستير

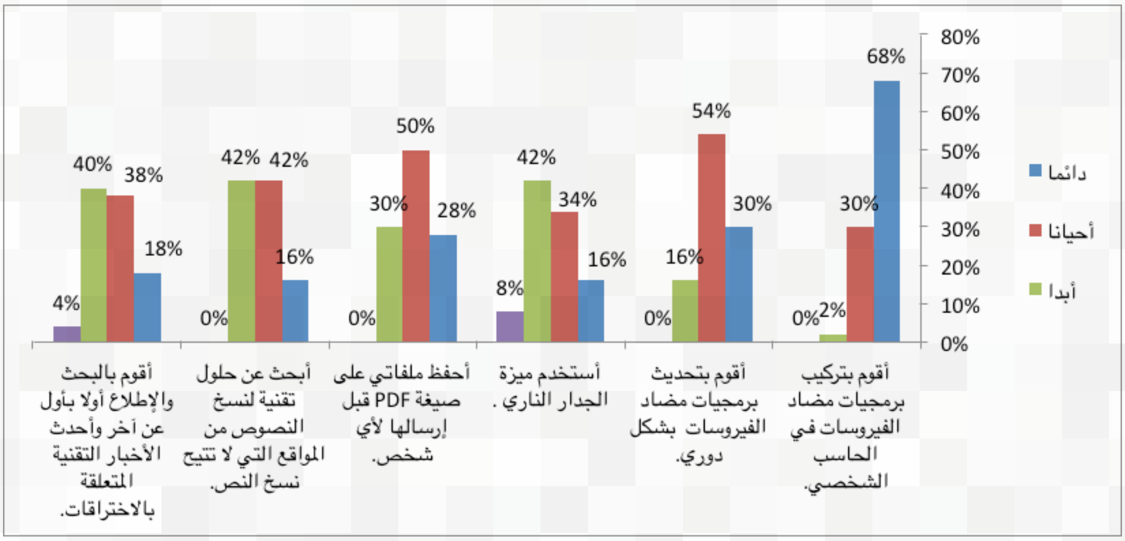
يوضح الشكلين رقم (٨) و (٩) أن كلا من طلبة البكالوريوس والماجستير يقومون بحفظ التحديثات باستمرار عند تحرير أي مستند لتجنب فقد المعلومات عند انقطاع التيار الكهربائي بنسبة (٨٤٪) و(٩١/٦٪) على التوالي، كما أن معظم الطلبة يستخدمون تطبيقات الحوسبة السحابية لحفظ ملفاتهم ومستنداتهم واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة العمران (٢٠١١) التي أشارت إلى أن أعضاء هيئة التدريس في جامعة المجمعة يقومون بالنسخ الاحتياطي لملفاتهم، وأكد أحمد (٢٠٠٤) على ضرورة وضع خطة طوارئ لاسترجاع البيانات عند تعرضها للمخاطر، وذلك من خلال النسخ الاحتياطي للمستندات والبرامج في مكان آخر يختلف عن الموقع الأصلي.

كما أشارت النتائج أن معظم الطلبة لا يحتفظون بصورهم وبياناتهم الشخصية على تطبيقات الحوسبة السحابية وذلك لإدراكهم أن الحسابات الإلكترونية من الممكن أن تتعرض لمخاطر الاختراق، الأمر الذي أكد عليه المنصور (٢٠١٣) في أن أمن المعلومات من أهم المخاطر والتحديات التي تقف عند تطبيق الحوسبة السحابية، فأوصت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بالأمان عند تطبيق الحوسبة السحابية من خلال وضع البيانات والملفات غير الحساسة في سحابة منفصلة ووضع البيانات الحساسة في سحابة خاصة.

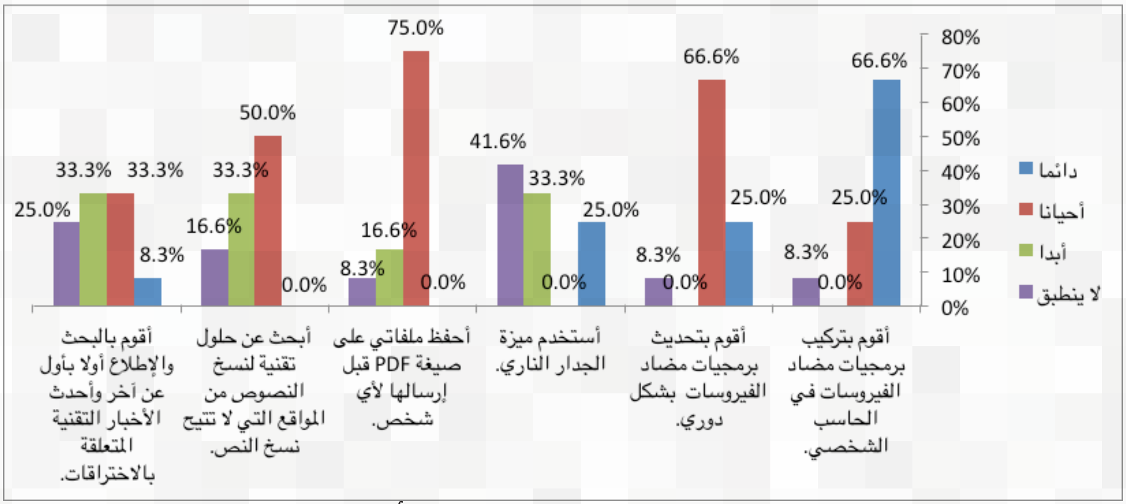
أشارت النتائج كذلك إلى أن (٧٠٪) من طلبة البكالوريوس لديهم خلفية واسعة عن الفيروسات وحصان طروادة والدودة الإلكترونية، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة العمران (٢٠١١) على أن أعضاء هيئة التدريس لديهم معرفة ومعلومات حول مسائل أمن المعلومات لاسيما فيما يتعلق بالفيروسات والتروجونات ومعرفة آثارها وطرق انتقالها، في حين أجاب (٣٣/٣٪) فقط من طلبة الماجستير أن لديهم معرفة بذلك ويعود سبب ذلك أن مقرر أمن المعلومات رسخ لدى طلبة البكالوريوس المفاهيم المتعلقة بأمن المعلومات

وكيفية التعامل مع المخاطر والتهديدات.

المممارسات المتعلقة بالحماية التقنية للحفاظ على أمن المعلومات



شكل (١٠): الممارسات المتعلقة بالحماية التقنية للحفاظ على أمن المعلومات- طلبة البكالوريوس



شكل (١١): الممارسات المتعلقة بالحماية التقنية للحفاظ على أمن المعلومات- طلبة الماجستير

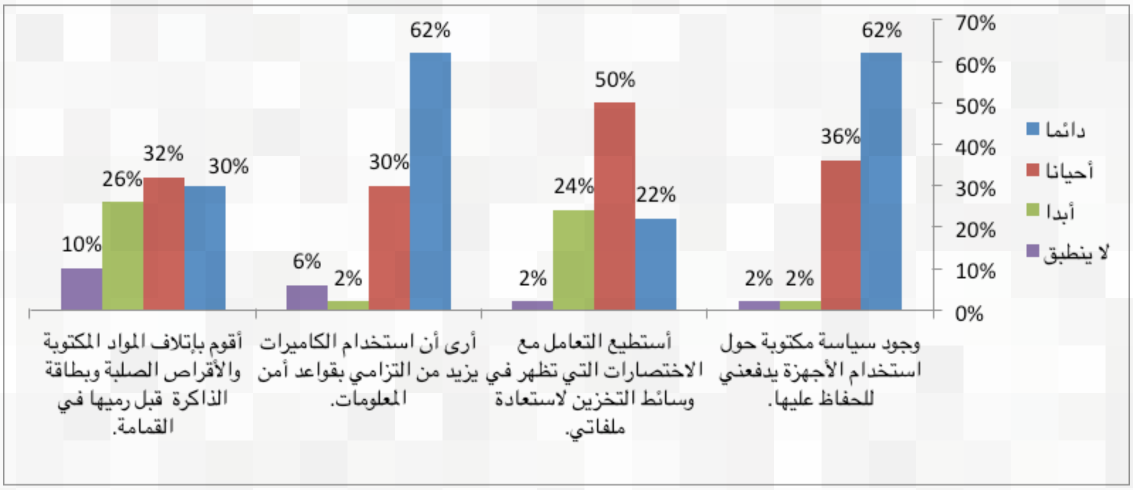
تعد الحماية التقنية من العمليات المهمة التي ينبغي الاهتمام بها للحفاظ على سلامة وأمن المعلومات؛ وذلك لأن معظم معلومات الأشخاص مخزنة على وسائط تكنولوجية فالبيئة الإلكترونية معرضة لأخطار الأمن بشكل أكبر من تلك المعلومات المخزنة في الوسائط التقليدية، وفيما يتعلق بممارسات طلبة دراسات المعلومات في استخدام أساليب الحماية التقنية يوضح الشكلين رقم (١٠) و (١١) أن (٦٨٪) من طلبة البكالوريوس و (٦٦٫٦٪) من طلبة الماجستير يقومون دائما بتركيب برمجيات مضاد الفيروسات في حواسيبهم الشخصية بينما يقومون بتحديثها أحيانا، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العمران (٢٠١١) التي أشارت إلى أن معظم أعضاء هيئة التدريس يستخدمون برامج مكافحة الفيروسات بنسبة (٩٧٪) وتحديثها بشكل دوري، وتوافقت كذلك مع نتيجة دراسة P. Teer, E. Kruck and P. Kruck (٢٠٠٧) ودراسة David & Shannon (٢٠٠٩). كما أن كلا من طلبة البكالوريوس والماجستير يقومون بحفظ ملفاتهم على صيغة PDF قبل إرسالها

لأي شخص لمنع التغيير والتعديل والحذف بنسب تتراوح ما بين (٧٨٪) إلى (٧٥٪) على التوالي؛ وقد يعود سبب ذلك إلى أن الملفات التي يتداولها أو ينشرها الطلبة تعد أوراق علمية مهمة فهم أكثر حرصا وخوفا على سلامة معلوماتهم أثناء تداولها مع الآخرين حتى لا تتعرض للتعديل أو الحذف أو النسخ.

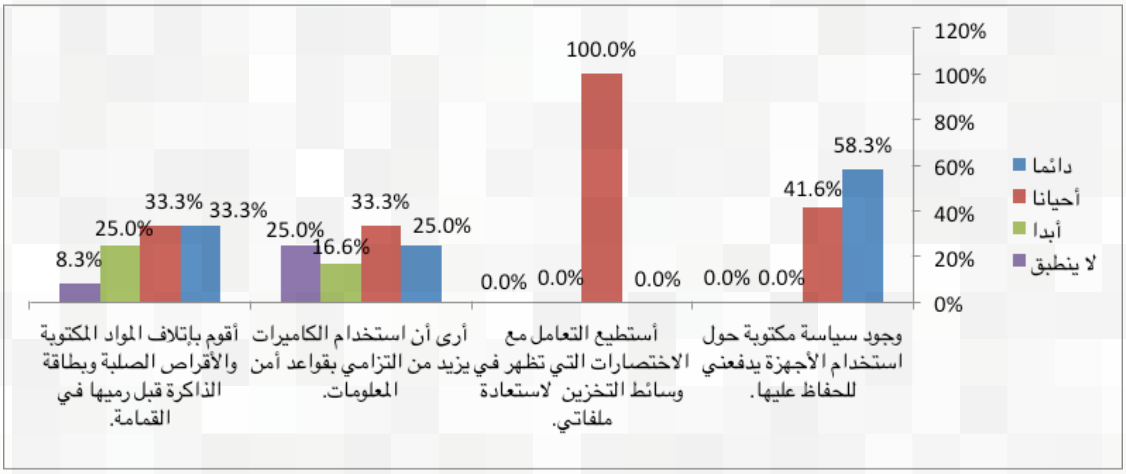
كما أوضحت النتائج أن أغلب طلبة البكالوريوس لا يستخدمون ميزة الجدار الناري لبقاء الشبكة آمنة وللتحكم بالبيانات الداخلة والخارجة بينما أغلب طلبة الماجستير ليس لديهم معرفة بذلك؛ وقد يعود السبب في ذلك إلى قلة الوعي بأهمية الجدار الناري الذي يتحكم بتدفق البيانات حيث يفصل الحاسوب أو بعض تطبيقات الهاتف عن إرسال واستقبال البيانات الضارة، فيسمح لبرامج معينة فقط بنقل واستقبال البيانات، في حين يقوم بحضر أمني للبيانات المشكوك في أمرها، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العمران (٢٠١١) الذي أشار إلى أن أعضاء هيئة التدريس لا يقومون بتركيب الجدران النارية، واختلفت مع نتائج دراسة P. Teer, E. Kruck and P. Kruck (٢٠٠٧) ودراسة David & Shannon (٢٠٠٩) الذي أشار إلى أن (٧٨٪) من الطلبة يحرصون على تركيب الجدر النارية على حواسيبهم.

الممارسات المتعلقة بإتاحة المعلومات Availability

الممارسات المتعلقة بالوصول للأجهزة



شكل (١٣): الممارسات المتعلقة بالوصول للأجهزة- طلبة البكالوريوس



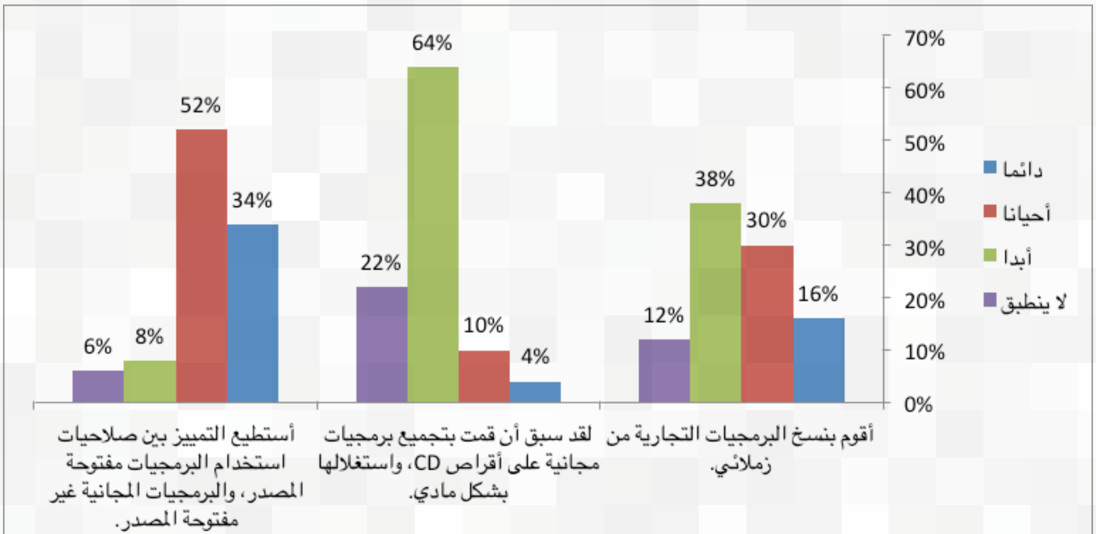
شكل (١٤): الممارسات المتعلقة بالوصول للأجهزة- طلبة الماجستير

يوضح الشكلين رقم (١٣) و(١٤) أن كلا من طلبة البكالوريوس والماجستير يؤكدون على أن وجود سياسة مكتوبة حول استخدام الأجهزة داخل المؤسسات يدفعهم نحو الحفاظ عليها بنسب متقاربة (٩٨٪) و(٩٩/٩٪) على التوالي؛ وذلك لأن السياسات توجه سلوك وممارسات الأفراد على وجه ملزم أي أنها تلزم الأفراد باتباع الممارسات الصحيحة، الأمر الذي أكد عليه السريحي (٢٠٠١) الذي أشار إلى أن غياب السياسات المكتوبة التي تتعلق بأمن نظم المعلومات إضافة إلى غياب خطط الطوارئ التي تساعد على مواجهة الأحداث الطارئة والكوارث يؤدي بالفعل إلى وجود ثغرة في المؤسسة تمثل تهديدا حقيقيا على أمن معلوماتها، وأكد كذلك العمران (٢٠١١) إلى ضرورة وجود سياسة واضحة ودقيقة للحفاظ على أمن المعلومات، وأشارت نتائج دراسة الدنق (٢٠١٣) أن معظم نظم المعلومات في الكليات التقنية تهتم بتوفير الحماية المادية المتعلقة بالوصول إلى الأجهزة بشكل كبير حيث جاءت درجة الموافقة بمتوسط حسابي (٤/٠٩) يليها الاهتمام بحماية الوصول إلى البرمجيات ثم الأفراد على التوالي، فالقدرة على الوصول إلى الأجهزة تمثل الخطوة الأولى لارتكاب جرائم أمن المعلومات، فهي الأداة الأكثر شيوعا لاختراق أمن المعلومات والوصول إلى البيانات ولذلك تتطلب وجود سياسة لضمان الاستخدام الآمن.

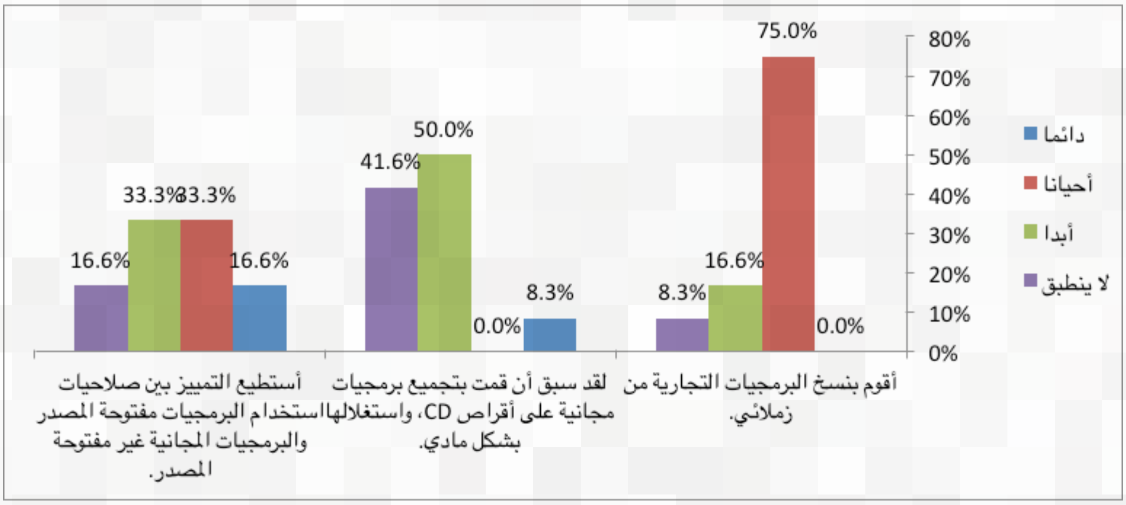
أجاب (٧٢٪) من طلبة البكالوريوس أنهم يستطيعون التعامل مع الاختصارات التي تظهر في وسائط التخزين مثل (Flash-memory) لاستعادة ملفاتهم دون الحاجة لحذف الملفات أو إعادة تهيئة الأجهزة في حين أن (١٠٠٪) من طلبة الماجستير يستطيعون القيام بذلك، مما يدل على أن طلبة الماجستير مهتمين بالبحث عن الحلول التي تساعدهم في الوصول إلى ملفاتهم عند تعرضها للتلف أو المخاطر، فالمعلومات التي يحتفظون بها في وسائط التخزين عادة تكون ذات قدر كبير من الأهمية وينبغي أن تكون متاحة لديهم للقيام باسترجاعها في أي وقت.

بالإضافة إلى ذلك أن (٩٢٪) من طلبة البكالوريوس يرون أن استخدام كاميرات المراقبة في المؤسسات يزيد من التزامهم بقواعد أمن المعلومات وقد يكون ذلك بسبب شعورهم أنهم تحت المراقبة مما ينتج عنه زيادة التزامهم بقواعد أمن المعلومات، بينما (٥٨/٣٪) فقط من طلبة الماجستير يرون ذلك وقد يكون ذلك ناتجا عن معرفتهم السابقة بأن بعض المؤسسات قد تضع كاميرات المراقبة ولكنها لا تهتم بمراقبتها بشكل دائم؛ ولذلك فإن وجود أو عدم وجود الكاميرات لا يؤثر على مدى التزامهم بقواعد أمن المعلومات.

الممارسات المتعلقة بحماية الوصول إلى البرمجيات



شكل (١٥): الممارسات المتعلقة بحماية الوصول إلى البرمجيات- طلبة البكالوريوس



شكل (١٦): الممارسات المتعلقة بحماية الوصول إلى البرمجيات- طلبة الماجستير

يوضح الشكلين رقم (١٥) و(١٦) أن (٦٤٪) من طلبة البكالوريوس و(٥٠٪) من طلبة الماجستير لم يسبق أن قاموا بتجميع برمجيات مجانية على أقراص CD واستغلالها بشكل مادي من خلال عرضها للبيع؛ وقد يعود ذلك إلى أن طلبة دراسات المعلومات قد درسوا مقرر أخلاقيات مجتمع المعلومات الذي أكد على أن البرمجيات المجانية لابد أن تكون متاحة للجميع بشكل مجاني، فاستغلالها بشكل تجاري يعد احتكارًا يحول دون الوصول إليها والاستفادة منها.

كما أشار (٤٦٪) فقط من طلبة البكالوريوس إلى أنهم يقومون بنسخ البرمجيات التجارية من زملائهم في حين أن (٧٥٪) من طلبة الماجستير يقومون بذلك؛ وقد يرجع سبب ذلك إلى أن طلبة الماجستير يهتمون بتنصيب البرمجيات الحديثة بشكل أكبر من طلبة البكالوريوس وقد تكون البرمجيات التجارية باهظة الثمن فيقوم الطلبة باستنساخها لتجنب تكلفة شراءها، وتعد هذه الممارسة من الممارسات السلبية في مجال أمن المعلومات لما فيها من تعدٍ على الحقوق المادية للشركات المصنعة لهذه البرمجيات.

كذلك أشار أغلب طلبة البكالوريوس أنهم يستطيعون التمييز بين صلاحيات استخدام البرمجيات مفتوحة المصدر وصلاحيات البرمجيات المجانية غير مفتوحة المصدر بنسبة (٨٦٪)، في حين أن نصف طلبة الماجستير يعرفون ذلك بنسبة (٤٩/٩٪)؛ وقد يرجع سبب ذلك إلى أن طلبة البكالوريوس قد تناولوا هذا الموضوع في المقررات الدراسية في الخطة الدراسية المحدَّثة فقد تطرقت لهذا الموضوع في أكثر من مقرر، بعكس طلبة الماجستير الذين درسوا الخطة الدراسية السابقة التي لم تركز على هذا الجانب بشكل مكثف.

النتائج

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

١. معظم ممارسات الطلبة فيما يتعلق بحماية الحسابات الإلكترونية ذات مؤشرات إيجابية حيث أن (٩٢٪) من طلبة البكالوريوس و (٩٩/٩٪) من طلبة الماجستير يستخدمون كلمات مرور تتكون من حروف وأرقام معقدة عند إنشاء حساب إلكتروني.

٢. أن معظم طلبة البكالوريوس والماجستير لا يقومون بتداول كلمات المرور الخاصة بهم مع زملائهم.

٣. معظم الطلبة لا يقومون بتغيير كلمة المرور الخاصة ببريد الجامعة الإلكتروني باستمرار.
٤. معظم الطلبة لا يستطيعون التعرف على البرامج التجسسية التي تحاول تحميل نفسها على الحاسوب أو الهاتف لسرقة البيانات الشخصية.
٥. معظم الطلبة حذرين أثناء التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي بنسب متقاربة تصل إلى (٥٤٪) من طلبة البكالوريوس و(٥٨/٣٪) من طلبة الماجستير.
٦. معظم الطلبة يستخدمون تطبيقات الحوسبة السحابية لحفظ ملفاتهم ومستنداتهم ولا يحتفظون بصورهم وبياناتهم الشخصية على هذه التطبيقات.
٧. (٧٠٪) من طلبة البكالوريوس لديهم خلفية واسعة عن الفيروسات وحصان طروادة والدودة الإلكترونية، بينما (٣٣/٣٪) فقط من طلبة الماجستير لديهم معرفة بذلك.
٨. معظم الطلبة يقومون دائما بتركيب برمجيات مضاد الفيروسات في حواسيبهم الشخصية بينما يقومون بتحديثها أحيانا.
٩. غالبية الطلبة يقومون بحفظ ملفاتهم على صيغة PDF قبل إرسالها لأي شخص لمنع التغيير والتعديل.
١٠. أغلب طلبة البكالوريوس لا يستخدمون ميزة الجدار الناري لبقاء الشبكة آمنة وللتحكم بالبيانات الداخلة والخارجة بينما أغلب طلبة الماجستير ليس لديهم معرفة بذلك.
١١. معظم الطلبة يؤكدون على أن وجود سياسة مكتوبة حول استخدام الأجهزة داخل المؤسسات يدفعهم نحو الحفاظ عليها.
١٢. (٧٢٪) من طلبة البكالوريوس يستطيعون التعامل مع الاختصارات التي تظهر في وسائط التخزين لاستعادة ملفاتهم في حين أن (١٠٠٪) من طلبة الماجستير يستطيعون القيام بذلك.
١٣. (٤٦٪) من طلبة البكالوريوس يقومون بنسخ البرمجيات التجارية من زملائهم في حين أن (٧٥٪) من طلبة الماجستير يقومون بذلك.
١٤. أغلب طلبة البكالوريوس يستطيعون التمييز بين صلاحيات استخدام البرمجيات مفتوحة المصدر وصلاحيات البرمجيات المجانية غير مفتوحة في حين أن النصف فقط من طلبة الماجستير يعرفون ذلك.

التوصيات

بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة توصي الباحثات بالآتي:

- توعوية الطلبة عن طريق التعاون مع أشخاص مختصين في مجال أمن المعلومات حول أهمية تغيير كلمات المرور باستمرار وكيفية حمايتها.

- تنفيذ ورش عمل على فترات مستمرة في مواضيع مختلفة تخص أمن المعلومات؛ لتعريف الطلبة بالبرامج التجسسية والضارة وكيفية تجنبها وحماية بياناتهم منها، وتعريفهم بالبرامج والتطبيقات المختلفة التي توفر لهم الحماية كالجدر النارية وغيرها.

- توفير سياسة واضحة وشاملة ودقيقة حول استخدام الأجهزة داخل المؤسسة والحفاظ عليها.
- العمل على زيادة عدد المقررات الدراسية المطروحة في موضوع أمن المعلومات في الخطة الدراسية بحيث يكون الطالب على دراية بهذا الموضوع ومدى أهميته.

المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية

- أبو فارة، يوسف (٢٠١١). عوامل نجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية وإدارة أمن المعلومات. مؤتمر المنظمة العربية للتنمية الإدارية (منظمات متميزة في بيئة متجددة)، الأردن.
- أحمد، ممدوح (٢٠٠٤). إدارة أخطار نظم المعلومات. ندوة نظم المعلومات في الفترة ١٨- ٢٢ أبريل، مصر،١-١٦.
- بن ضيف الله، فؤاد و بن ضيف الله، نعيمة (٢٠١١). أمن المعلومات: ضرورة معرفية أم ترف تكنولوجي؟. بحث مقدم لمؤتمر المحتوى العربي في الانترنت المنعقد في ٢٠١١، السعودية.
- جابر، عادل عثمان (٢٠١١). أمن المعلومات في ضوء التطور التقني والمعلوماتي الحديث في الشبكات اللاسلكية. رسالة ماجستير، جامعة أم درمان الاسلامية، السودان.
- الدنق، أيمن محمد (٢٠١٣). واقع إدارة أمن نظم المعلومات في الكليات التقنية بقطاع غزة وسبل تطويرها. رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة.
- السريحي، حسن عواد (٢٠٠١). أمن المكتبات ونظم المعلومات: دراسة حالة على مكتبة جامعة الملك عبد العزيز بجدة. المؤتمر الثاني عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (المكتبة العربية في مطلع الألفية الثالثة)، الإمارات.
- عثمان، رانيا (٢٠١٤). دور أخصائي الجودة بالمكتبات ومؤسسات المعلومات. ورقة مقدمة للمؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المنعقد في أكتوبر ٢٠١٤، تونس.
- عليان، ربحي مصطفى (٢٠١٤). متطلبات ومشكلات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات. ورقة مقدمة للمؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المنعقد في أكتوبر ٢٠١٤، تونس.
- العمران، حمد إبراهيم (٢٠١١). الوعي بأمن المعلومات لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات: دراسة حالة لجامعة المجمعة. مؤتمر (اعلم) السعودية.
- الغثبر، خالد والقحطاني، محمد (٢٠٠٩). أمن المعلومات بلغة ميسرة. الرياض: جامعة الملك سعود.
- مبارك، بو عشة وبوشوشة، هبة (٢٠٠٩). دور جودة أمن المعلومات المحاسبية في إدارة الأزمة المالية العالمية. ورقة مقدمة للمؤتمر العلمي الدولي السابع لجامعة الزرقاء الخاصة المنعقد في الفترة ٣- ٥ نوفمبر ٢٠٠٩، عمان.
- محمد، عماد (٢٠٠٩). إدارة وتحليل مخاطر أمن المعلومات. (مؤتمر أمن المعلومات والحكومة الالكترونية)، ماليزيا.

- المعيذر، ريم عبد الله (٢٠١٥). أثر شبكات التواصل الاجتماعي على الأمن الفكري لدى طالبات المستوى الجامعي. استرجعت بتاريخ ١ أبريل، ٢٠١٦، متاحة على الرابط http://ezproxysrv.squ.edu.om:٢٠٧٠/Record/٧٠٥٢٥٣.
- نبيل، مايفل (٢٠١٥). أثر أمن المعلومات على أداء البنوك المصرية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، (٤)، ٢٥٩-٢٨٥.

ثانيا: المراجع باللغة الانجليزية

- Alsunbul, Saad (2010). Design and implementation of a security system against denial of services (DOS) flooding based attacks, thesis, Monash University.
- David, Ewuuk Lomo & Shannon, Li-Jen (2009). Information Systems Security and Safety Measures: The Dichotomy between Students' Familiarity and Practice. Academy of information and Management Sciences Journal, 12 (1), 29- 47.
- Huang, D.L., Patrick Rau, P.L, Salvendy, G, Gao, F & Zhou, J. (2011). Factors affecting perception of information security and their impacts on IT adoption and security practices. INTERNATIONAL JOURNAL OF HUMAN COMPUTER STUDIES. Vol.69 Iss:12, pp. 870-883
- Khoumsi, A., Erradi, M. & Krombi, W. (2016). A Formal Basis For the Design And Analysis of Firewall Security Policies. Journal of King Saud University- Computer And Information Sciences, 1-16
- Mansour, Ahmed Jameel (2013). The Adoption of cloud computing technology in higher education inistituations: concern and challenges, thesis, Islamic University of Gazza.
- Mudia, H., Chavan, P. (2016). Fuzzy Logic Based Image Encryption for Confidential Data Transfer Using (2, 2) Secret Sharing Scheme. Procedia Computer Science, 78, 632-639
- P. Teer, Faye, E. Kruck, S. & P. Kruck, Gregory (2007). Empiracal Study of Students' Computer Security Practices\ Perceptions. Journal of Computer Information Systems, 3 (47), 104- 110.
- Waly, Nasren Saleh (2013). Organisational information security management: the impact of training and awareness, thesis, University of Bradford.

الملاحق: الأول (الاستبانة)

الممارسات التقنية لطلبة قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس في مجال أمن المعلومات

تهدف الاستبانة الحالية إلى التعرف على واقع الممارسات التقنية لطلبة قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس، في مجال أمن المعلومات، وذلك بالاعتماد على المكونات الرئيسة لأمن المعلومات المتمثلة في: سرية وسلامة وإتاحة المعلومات، ومن هنا فإن إجابتكم على الاستبانة ستساعد على تحقيق أهداف الدراسة.

يقصد بمصطلح أمن المعلومات: حماية المعلومات وتوفيرها للمستخدمين عند الحاجة إليها، مع مراعاة عوامل الثقة، والسلامة، والتوفر، والسرية، وتشمل حماية الأجزاء المادية، والبيانات والأجهزة، والبرمجيات، والتطبيقات، والكوادر الفنية.

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير

الباحثات: جوخة الشيبانية، نوال البلوشية، مروة الهنائية

ملاحظة/سيتم التعامل مع البيانات بسرية تامة، ولأغراض البحث العلمي فقط، كما أنه سيتم إتلاف البيانات فور الانتهاء من تحليلها، ولن تستغرق إجابتكم على الاستبانة أكثر من ١٠ دقائق.

المحور الأول: البيانات الديموغرافية

النوع:

ذكر

أنثى

العمر:

١٥-٢٠ سنة

٢١-٢٥ سنة

٢٦-٣٠ سنة

٣١-٤٥ سنة

٤٦-٥٠ سنة

المستوى التعليمي:

بكالوريوس

ماجستير

دكتوراه

اختر الإجابة التي تعكس ممارساتك في مجال أمن المعلومات.

العبارة	دائما	أحيانا	أبدا	لا ينطبق
المحور الثاني : تحديد الممارسات المتعلقة بسرية المعلومات Confidentiality				
I. ما الممارسات المتعلقة بسرية البيانات الشخصية؟				
1- أستخدم كلمات مرور تتكون من حروف وأرقام معقدة عند إنشاء حساب إلكتروني.				
2- أتداول مع الزملاء كلمات المرور الخاصة بي.				
3- أشرع في استخدام شبكات wifi القريبة من جهازي والمتاحة بدون كلمة مرور.				
4- أعمل على تغيير كلمة المرور الخاصة ببريد الجامعة الإلكتروني باستمرار.				
5- أستطيع التعرف على البرامج التجسسية spyware التي تحاول تحميل نفسها على الحاسوب لسرقة البيانات الشخصية.				
II. ما الممارسات المتعلقة باستخدام شبكة الإنترنت والتعاملات الإلكترونية؟				
1- أنا حذر جدا أثناء التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي.				
2- أتعامل بحذر عند الشراء من مواقع التسوق الإلكترونية.				
3- المحور الثالث: تحديد الممارسات المتعلقة بسلامة المعلومات Integrity				
I. ما الممارسات المتعلقة بإدارة المخاطر والتهديدات التي تؤثر على سلامة المعلومات؟				
1- أستخدم تطبيقات الحوسبة السحابية مثل: (drive google و box drop) لحفظ الكتب الالكترونية ومستندات وملفات الدراسة فقط.				
2- أحتفظ بصوري وبياناتي الشخصية على تطبيقات الحوسبة السحابية.				
3- أقوم بحفظ التحديثات باستمرار عند تحرير أي مستند لأتجنب فقد المعلومات عند انقطاع التيار الكهربائي.				
4- لدي خلفية واسعة عن الفيروسات وحصان طروادة والدودة الإلكترونية التي تستخدم للتدمير والاحتيال والغش.				
5- أستطيع التعرف على نقاط الضعف والثغرات مثل (الاتصال بالإنترنت غير المشفر، وموقع النظام إذا لم يكن مجهز بوسائل حماية) التي تهدد أمن المعلومات وتسبب الاختراقات.				
II. ما الممارسات المتعلقة بالحماية التقنية للحفاظ على أمن المعلومات؟				
1- أقوم بتركيب برمجيات مضاد الفيروسات في الحاسب الشخصي.				
2- أقوم بتحديث برمجيات مضاد الفيروسات في الحاسب الشخصي بشكل دوري.				
3- أستخدم ميزة الجدار الناري لبقاء الشبكة آمنة وللتحكم بالبيانات الداخلة والخارجة.				
4- أحفظ ملفاتي على صيغة PDF قبل إرسالها لأي شخص لمنع التغيير والتعديل والحذف.				
5- أبحث عن حلول تقنية لنسخ النصوص من المواقع التي لا تتيح نسخ النص.				
6- أقوم بالبحث والاطلاع أولا بأول عن آخر وأحدث الأخبار التقنية المتعلقة بالاختراقات وحماية المعلومات.				
المحور الرابع: تحديد الممارسات المتعلقة بإتاحة المعلومات Availability))				
I. ما الممارسات المتعلقة بالوصول للأجهزة؟				
1- وجود سياسة مكتوبة حول استخدام الأجهزة داخل المؤسسات، أو معامل الحاسب الآلي يدفعني للحفاظ عليها.				
2- أستطيع التعامل مع الاختصارات التي تظهر في وسائط التخزين مثل memory-flash لاستعادة ملفاتي دون الحاجة لحذف الملفات أو إعادة التهيئة.				
3- أرى أن استخدام كاميرات المراقبة في المؤسسات التي تتعامل مع المعلومات بسرية يزيد من التزامي بقواعد أمن المعلومات.				
4- أقوم بإتلاف المواد المكتوبة والأقراص الصلبة وبطاقة الذاكرة card-memory قبل رميها في القمامة.				
II. ما الممارسات المتعلقة بحماية الوصول إلى البرمجيات؟				
1- أقوم بنسخ البرمجيات التجارية من زملائي لأتجنب تكلفة شراءها.				
2- لقد سبق أن قمت بتجميع برمجيات مجانية على أقراص CD، واستغلالها بشكل مادي من خلال عرضها للبيع.				
3- أستطيع التمييز بين صلاحيات استخدام البرمجيات مفتوحة المصدر، والبرمجيات المجانية غير مفتوحة المصدر.				

شكرا على حسن تعاونكم

تطوير مكتبة رقمية لقسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس وفق احتياجات المستفيدين

أمل بنت خلفان بن سالم الراشدي

وزارة التربية والنعليم

هلال بن ناصر البوسعيدي

شركة مجان للكهرباء

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطوير مكتبة رقمية لقسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس والتعرف على مكونات وخصائص المكتبة الرقمية المقترحة من وجهة نظر المستفيدين منها إضافة الى حصر النتاج الفكري من كتب، ومقالات، وبحوث مؤتمرات، ومحاضرات، و رسائل جامعية لأستاذة القسم والطلاب، وتنظيمها، وإتاحتها رقميا كما تهدف الدراسة دعم ومساندة المقررات والمناهج الدراسية في قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس.

ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة منهجين هما :المنهج الوصفي المسحي، وأداته الاستبانة للتعرف على احتياجات المستفيدين اشتملت على خمسة عشر سؤال مقسمة على خمس محاور، وزعت على مجتمع الدراسة المكون من ٣١ (عضو هيئة تدريس وطالب ماجستير بقسم دراسات المعلومات) والمنهج التطبيقي في مراعاة تلك الاحتياجات في بناء مكتبة رقمية بعد تحليل بيانات الدراسة باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) واستخدمت التكرارات والنسب المئوية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها :

١. أن أفراد مجتمع الدراسة لديهم وعي معلوماتي، حيث أن ٨٧/١ ٪ من المجتمع يجيدون استخدام الحاسوب بشكل ممتاز، ولا يوجد ضمن المجتمع من كان مبتدئاً في استخدام الحاسوب وتطبيقاته، إضافة إلى أن ٧٧/٤٪ يستخدمون الانترنت يوميا .

٢. المصدر الذي يستخدمه أفراد المجتمع بشكل عالٍ هو قواعد البيانات بنسبة ٨٠/٦٪، يليه الدوريات المحكمة، ثم البحوث والدراسات، فالكتب، وبعدها المصادر المرجعية الالكترونية، فالرسائل الجامعية المسجلة بالجامعات العربية والعالمية، ثم الكتب الدراسية، ثم فهارس المكتبات، وأخيراً الببلوجرافيات، وبحوث ما قبل النشر

٣. معظم العناصر التي اوردتها الاستبانه هي مهمة بالنسبة لمجتمع الدراسة ولكن بنسب متفاوتة فمثلا عنصر الرسائل الجامعية لطلبة الماجستير كان لها تأييد كبير حيث أن ٩٦/٨٪ من المجتمع يرى وجودها مهم وعنصر بحوث ودراسات وأوراق العمل لأعضاء هيئة التدريس بالقسم كانت نسبة من

يرونة مهما ٩٠/٣٪،، وكان أقل العناصر أهمية من وجهة نظر مجتمع الدراسة هو اقتراحات مشاريع التخرج بنسبة ٥١/٦٪

٤. يفضل غالبية أفراد مجتمع الدراسة أن يكون الموقع الالكتروني للمكتبة الرقمية المقترحة في صفحة القسم بنسبة ٤١/٩٪

٥. أن برنامج **PDF** هو البرنامج المفضل بنسبة ٩٠/٣٪ القراءة والتصفح تفضل في الاطلاع وتصفح المصادر الرقمية كبديل عن النسخة الورقية، ثم برنامج **html** بنسبة ٥١/٦٪ يليه الورد بنسبة ٢٥/٨٪

٦. استخدام صندوق بحث هو الطريقة المفضلة لاسترجاع المصادر الرقمية من المكتبة الرقمية المقترحة حيث كانت نسبة من يفضلونه ٩٠، ٣٪ بينما كان أقل طريقة يفضلونها هي طريقة الكشاف الهجائي بنسبة ٢٥، ٨٪

٧. جميع خدمات المكتبة الرقمية المدرجة في الاستبيان مفضلة بشكل كبير حيث جاءت على رأسها خدمة الرد على استفسارات واقتراحات المستفيدين بنسبة ١٠٠٪، يليها توفير روابط لمواقع كتب ودوريات وقواعد بيانات رقمية مفتوحة المصدر تلبي حاجات المستفيدين، و خدمة البحث في كافة أنواع مصادر المكتبة الرقمية، ثم خدمة الاطلاع على النص الكامل لمادة البحث، وخدمة إرسال المصدر الرقمي أو رابطه إلى بريد الكتروني إلى أخر الخدمات الاخرى .

وفي ضوء النتائج المذكورة توصي الدراسة :

١. بتطبيق المكتبة الرقمية المقترحة على قسم دراسات المعلومات وعلى كافة الأقسام العلمية بجامعة السلطان قابوس.

٢. إعداد ورش عمل لأعضاء هيئة التدريس بالقسم تعرفهم بالمكتبة الرقمية المقترحة وكيفية استخدامها وتفعيلها .

٣. أن يتم تدريب طلاب قسم دراسات المعلومات في مرحلة البكالوريوس على بناء مكتبات رقمية بإستخدام أنظمة مفتوحة المصدر.

٤. تبني المكتبة الرقمية المقترحة من قبل أحدى مؤسسات الجامعة وتمويلها لأغراض الصيانة والتطوير لتعميمها على كافة الأقسام العلمية في الجامعة.

مقدمة الدراسة وخلفيتها :

لقد اقتضت التطورات السريعة في التقنيات والاتصالات والعلوم والانتشار الواسع للتعليم، والتغيرات المتواصلة في مهنة المكتبات والمعلومات إلى تطور المكتبات ومراكز المعلومات لتصبح شبكة معلومات متطورة قادرة على التعامل والتفاعل مع مصادر المعلومات المختلفة، والاستغلال الأمثل بما يتفق مع الاحتياجات البحثية والمعلوماتية للباحثين والدارسين .

وقد نتج عن هذه التطورات في استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات ظهور المكتبات الرقمية في مطلع التسعينيات من القرن الماضي حيث انطلقت مشروعات عديدة لبناء مكتبات رقمية أكثرها انتشارا في أوربا والولايات المتحدة الأمريكية .

توفر المكتبات الرقمية إمكانات هائلة لخدمة الأغراض التعليمية والثقافية، حيث مكنت المؤسسات التعليمية من تقديم خدمات نوعية متطورة استطاعت من خلالها أن تحقق أهدافها التربوية بفعالية أكبر، ومن هنا فإنه لا خيار أمام تلك المؤسسات سوى الولوج إلى الانترنت والتفاعل مع هذا النمط الجديد من المكتبات، وتوظيفها والافادة من الخدمات الجديدة التي توفرها.(حافظ، ٢٠٠٥:ص٥٢)

سعى قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس إلى مواكبة التطورات العلمية والاتجاهات الحديثة في مجال علم المكتبات والمعلومات من خلال المناهج، والبرامج الدراسية المتاحة على الانترنت، وتوفير البنى التحتية من شبكات، وأجهزة، إضافة إلى المشاركة في المؤتمرات واللقاءات العالمية المتخصصة، لقد انعكس هذا التطور إيجابا على الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على حد سواء، فقد تميز القسم بالنتاج الفكري الوفير من المصادر والدراسات والبحوث في مجال علم المكتبات والمعلومات، ولكن المشكلة تكمن في حصر هذا النتاج وجمعه وتنظيمه وتيسير إتاحته لمن يحتاج إليه من المستفيدين، إضافة إلى عدم وجود دليل ببليوجرافي مطبوع أو الكتروني يحصر الأطروحات المجازة أو المسجلة بالقسم أو مشاريع التخرج لطلبة البكالوريوس أو دبلوم المكتبات الطبية أو حتى نتاج الهيئة التدريسية بالقسم، لذلك تأتي هذه الدراسة لتقترح تطوير مكتبة رقمية وفق احتياجات المستفيدين في القسم والتي من شأنها المساهمة في حفظ هذا النتاج الفكري والتعريف به، والمساعدة على نشره، كما ستدعم المناهج والخطط الدراسية في القسم .

إن هدف هذه الدراسة وفلسفتها يتوافق مع ما أورده العقلا(٢٠٠٧)، وأكد عليه الزهري(٢٠٠٩) أن التأخير في إيجاد مكتبات رقمية أكاديمية يعني التأخر في إيصال مصادر العلم والمعرفة للمجتمع الأكاديمي من أعضاء هيئة التدريس والطلاب، وبالتالي سيكون هناك تأخر في الجانب التعليمي والبحثي والثقافي وسيمتد تأثير ذلك على التنمية الوطنية الشاملة في البلد بأسره .

إضافة إلى ما تقدم، فإن هذه المكتبة الرقمية ستكون بمثابة المرجع لتخصص علم المكتبات والمعلومات- التخصص الذي تنتمي إليه الباحثة- ومن ثم يكون لديها قدرة على إدراك المكونات الموضوعية للتخصص والتعامل معها من حيث الواصفات والكلمات الدالة، مما يسهم في تيسير الوصول إلى المعلومات التي يحتاجها المستفيدون والتفاعل الايجابي معها .

مشكلة الدراسة:

لقد أدى التطور التكنولوجي الذي شهدته المكتبات ومؤسسات المعلومات دورا بارزا في دعم الاحتياجات البحثية والتعليمية والتثقيفية، ومن ثم العمل على إشباع رغبات مجتمع المستفيدين حتى أصبح لمصادر المعلومات الرقمية المستقبل الواعد والدور الرئيسي في إكساب المعرفة في شتى الموضوعات لما تتمتع به من مميزات وخصائص تميزها عن غيرها من الوسائط والمصادر الأخرى. (فرج، ٢٠٠٩: ص١٥)

إن توجه عدد كبير من المجتمعات والمؤسسات العلمية والأكاديمية إلى توفير بيئة رقمية لحفظ النتاج الفكري وتنظيمه وإتاحته للباحثين، أكدت عليه عدد من الدراسات العربية)عبد الهادي، ٢٠٠٤(،(راجح،

٢٠٠٧ (، (العطاس، ٢٠٠٧)، و(الزهيمي، السالمي، ٢٠١٠)، (وليم، ٢٠١٠)، (عنكوس، ٢٠١٠)، وأوصت بأهمية إيجاد بيئة رقمية متكاملة تعنى بحفظ النتاج الفكري في مجال علم المكتبات والمعلومات .

لقد شهد العالم المتقدم في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية تطوير عدد كبير من المكتبات الرقمية العامة والمتخصصة، المؤسسية والشخصية، ولكن مشكلتنا في العالم العربي في مجال تطوير المكتبات الرقمية وجود عدد من التجارب التي ما تزال متواضعة رغم أهميتها والحاجة الماسة إليها بما توفره من مصادر معلومات رقمية حديثة ومفيدة وعلى مدار الساعة.

إن حاجة قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس إلى تطوير مكتبة رقمية متخصصة في مجال علم المكتبات والمعلومات تسعى إلى المساعدة في حصر النتاج الفكري لأساتذة القسم وطلبة الدراسات العليا، إضافه إلى تعزيز مجموعات هذه المكتبة بالمصادر الرقمية المتنوعة من كتب ودوريات وقواعد بيانات كان الدافع إلى إعداد هذه الدراسة من أجل تلبية احتياجات منتسبي القسم من المعلومات ومن خلال مكتبة رقمية يتم بناءها وتطويرها في ضوء تلك الاحتياجات

أهداف الدراسة :

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. تطوير مكتبة رقمية لقسم دراسات المعلومات تلبي احتياجات منتسبي القسم من المعلومات الرقمية في مجال التخصص والمساعدة في حصر النتاج الفكري من كتب ومقالات وبحوث مؤتمرات ومحاضرات و رسائل جامعية لأستاذة القسم والطلاب، وتنظيمها وإتاحتها رقميا.
٢. تحديد مكونات وخصائص المكتبة الرقمية لقسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس من وجهة نظر المستفيدين منها
٣. دعم ومساندة المقررات والمناهج الدراسية في قسم علم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس من خلال توفير مصادر المعلومات الرقمية بأشكالها المتنوعة من كتب ودوريات وقواعد بيانات ومواقع.

حدود الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على المحددات الآتية :

أولا: الحدود الموضوعية :النتاج الفكري في تخصص علم المكتبات والمعلومات

ثانيا: الحدود المكانية : قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس

ثالثا :الحدود النوعية:

- النتاج الفكري لأعضاء هيئة التدريس بالقسم من منشورات ومقالات دوريات وأوراق مؤتمرات، وكتب.
- الرسائل الجامعية لطلبة الماجستير بالقسم.

- النتاج الفكري لطلبة القسم والمتمثل في (مشاريع تخرج طلبة البكالوريوس ودبلوم المكتبات الطبية).
- مصادر معلومات رقمية متاحة من خلال قنوات الوصول الحر (كتب، دوريات، قواعد بيانات).

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في مستويين النظري والعملي كالآتي:

الجانب النظري:

تكمن أهمية الدراسة في إنها مساهمة في مجال تطوير المكتبات الرقمية بناء على احتياجات المستفيدين في الأقسام الأكاديمية ويؤمل من هذه الدراسة أن تسهم في إثراء النتاج الفكري وتشجيع البحث، والتطوير في هذا المجال.

الجانب العملي:

يؤمل أن تفيد الدراسة الفئات التالية:

- الأقسام العلمية في المؤسسات الأكاديمية وعلى وجه الخصوص الأقسام العلمية بجامعة السلطان قابوس ؛ لحفظ واسترجاع و تسهيل حصول المستفيد على المعلومات بأسرع ما يمكن، إضافة إلى دعم مناهج تلك الأقسام والتعريف بإنتاجها الفكري و وتقوية التعاون والاتصال العلمي بين المجتمعات البحثية، والتعليمية، كما تسهم في تعزيزفرص التعليم الذاتي في تخصص علم المكتبات والمعلومات.
- المؤسسات المعلوماتية التي تسعى إلى رقمنة محتوياتها.

مصطلحات الدراسة :

المكتبة الرقمية المقترحة: هي عبارة عن مجموعة من أوعية المعلومات(النصية) التي تم رقمنتها ،والمرتبة في قاعدة بيانات مرتبطه بنظام محوسب متكامل يمكن المستفيدين من بحث واسترجاع مصادرها، ويمكن الوصول الى مصادرها، و خدماتها عن طريق الانترنت من خلال الموقع الخاص بالمكتبة الرقمية المقترحة .

احتياجات المستفيدين: هي عبارة عن تحديد رغبات المستفيدين والعناية باحتياجاتهم والقدرة على معرفتها وترجمتها إلى مطالب،والعمل على تطويع وتكييف الخدمات في ضوء التطور التقني لتلبي احتياجاتهم (بيزان، ٢٠٠٩)، وبما أن الدراسة تهدف إلى تطوير مكتبة رقمية لقسم المكتبات والمعلومات بجامعة السلطان قابوس وفق احتياجات المستفيدين فإنه لا يمكن بناءها ما لم يتم معرفة وتحديد المستفيدين وحاجاتهم التي تختلف باختلاف مستوياتهم.

الدراسات السابقة :

يتبين من خلال استعراض الدراسات السابقة مجموعة من الأمور التي يمكن تلخيصها في الآتي:

- ندرة الدراسات والبحوث العربية بشكل عام والعمانية بشكل خاص، لاسيما تلك الدراسات التي

تتناول قضايا المكتبات الرقمية من حيث التصميم والتطبيقات المستخدمة من لغات البرمجة، و البرمجيات المناسبة لقواعد البيانات، على الرغم من الأهمية القصوى لهذا المجال فقد لاحظت الدراسة أن الدراسات العربية حول الموضوع كانت بشكل عام في تصميم إطار نظري للمكتبة الرقمية كالتخطيط لها و حصر المتطلبات والمعايير، والمكونات المادية والبشرية، بينما تطرقت الدارسات الأجنبية إلى بعض التفاصيل الدقيقة سواء كانت ذات طابع تقني يختص بالمواد الرقمية وسلوك المستفيدين وأيضا الخطوات التطبيقية لبناء ٨ مكتبة رقمية والعقبات التي قد تواجه الباحثين، بالإضافة إلى دراسات أخرى ركزت على تجريب تقنيات برمجية لبناء المكتبات الرقمية، بينما تعمقت أخرى في دراسة العقبات التي تواجه بناء المكتبات الرقمية في بيئة أكاديمية.

- هناك عدد من المعوقات التي تحد من دور المكتبات الرقمية في تقديم خدمات أفضل للمستفيدين، منها الصعوبات المالية والتقنية والقانونية ومنها صعوبات تتعلق بالتنظيم والتنسيق والتخطيط وتأهيل العاملين بمشروعات المكتبات الرقمية وتدريبهم، كما اوضحت دراسة) محمد، ٢٠٠٤)، و(صوفي، ٢٠١٠)، و(غبريال، ٢٠١٠)، و(معلوف، ٢٠١٠) و(الطيار، ٢٠١٠(، (الخثمعي، ٢٠١٠) و(الجوهري، الحازمي، ٢٠٠٨)
- كما كشفت دراسة(خيري، ٢٠٠٧) هناك تصورات خاطئة كثيرة حول المكتبة الرقمية، كما أشارت بعض الدراسات إلى وجود اتجاهات إيجابية لدى المسؤولين عن مؤسسات النشر الإلكتروني نحو تحويل المجموعات البحثية إلى الشكل الإلكتروني، كما اوضحت ذلك دراسة مقام (٢٠١٠)
- وجود انتقادات كثيرة تجاه المكتبات التقليدية القائمة، لاسيما من قبل المستفيدين، لما تعانيه هذه المكتبات من ضعف في الخدمات، وبالتالي تأييد فكرة تحويلها إلى مكتبات رقمية، كما تبين دراسة (العطاس، ٢٠٠٧ (في دراسته حول المكتبات التقنية السعودية.
- الحاجة إلى التعاون على المستوى المحلي (تكوين تنظيم وطني للمكتبات الرقمية)، وعلى المستوى الدولي (الاتحادات) كما في دراسة(قصبة، ٢٠١٠)، ودراسة (أحمد، ٢٠٠٧)
- أهمية تحديد متطلبات ومعايير إنشاء المكتبة الرقمية، كما يتضح ذلك من دراسات كل من: **Gonccalres**، ٢٠٠٤)) ،، ودراسة، ودراسة(**Kelapure**، ٢٠٠٣) دراسة((**Gladney**، ١٩٩٤ ودراسة (محمد، ٢٠٠٤ م)، كما توصلت دراسة (عبدالقادر، ٢٠١٠) لأهمية إعداد معايير وبرتوكولات موحدة لبناء برمجيات لدعم ونشر المحتوى الرقمي العربي .
- الدعوة إلى ضرورة إزالة العقبات التي تواجهها المكتبات لتفعيل دورها)محمد، ٢٠٠٤)، بما في ذلك توفير الدعم المالي اللازم لدعم بحوث تطوير المكتبات الرقمية وبنائها ،والبدء بالتخطيط والاستعداد لإنشاء تلك المكتبات في جميع المؤسسات لما لها من أهمية كبيرة، والتوسع في الدراسات حول الجوانب التطبيقية في مجال المكتبات الرقمية و دراسة (كافيوليا، ٢٠٠٧) ودراسة (العطاس، ٢٠٠٧) ودراسة (وليم، ٢٠١٠) ودراسة (الزهيمي والسالمي، ٢٠١٠) ودراسة (عنكوس، ٢٠١٠)
- معظم المشروعات الرقمية في الوطن العربي هي مشروعات تطوعية، كما توصلت إليه دراسة (معلوف، ٢٠١٠)

- المكتبات الرقمية ما زالت مشاريع وليس أنشطة اساسية (جورني وأخرون، ٢٠١٠)، مع أنها تقوم بدور كبير في دعم البحث العلمي وتطويره كما خلصت إليه دراسة (منير، ٢٠١٠)، لذا يجب دعم البرامج الاكاديمية بإدراج مواد جديدة عن المكتبات الرقمية كما ورد في دراسة (قصبة ٢٠١٠)، و(يوسف، ٢٠١٠)
- تباين فئات المستفيدين يؤدي إلى تباين في مستويات الرضا عن الخدمات، لذا يجب أن يكون هناك تباين في مستوى الخدمات كما في دراسة (أكسيا، ٢٠٠٣) ودراسة (تشيري، دوف، ٢٠٠٢)

بالرغم من اتفاق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة، العربية والأجنبية، حول المجال العام للدراسه فيما يتعلق بالمكتبة الرقمية، وكذلك الاتفاق مع بعض الدراسات من حيث منهج الدراسة او أداتها إلا أن الدراسة الحالية تتميز عن غيرها من الدراسات في انها حاولت الاستفادة من التخطيط المسبق لتطوير المكتبة الرقمية من خلال تصميمها بشكل نظري بعد استقصاء احتياجات المستفيدين، ثم البحث في أفضل الطرق لتطبيق المكتبة الرقمية من لغات برمجة ومكونات بشرية، ومادية، ومحاولة تفادي أي عقبات قد تعرقل عمل المكتبة وذلك بالاستعانة بالدارسات السابقة.

منهج الدراسة:

لقد استخدمت الدراسة أكثر من منهج لتحقيق أهدافها المشار إليها سابقا حيث استخدامت المنهج الوصفي لتحديد وتحليل احتياجات المستفيدين من المكتبة الرقمية، كما استخدمت المنهج التطبيقي في بناء وتصميم المكتبة الرقمية لقسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها :

١. أن أفراد مجتمع الدراسة لديهم وعي معلوماتي، حيث أن ٨٧،١ ٪ من المجتمع يجيدون استخدام الحاسوب بشكل ممتاز، ولا يوجد ضمن المجتمع من كان مبتدئاً في استخدام الحاسوب وتطبيقاته، إضافة إلى أن ٧٧،٤٪ يستخدمون الانترنت يوميا .
٢. المصدر الذي يستخدمه أفراد المجتمع بشكل عالٍ هو قواعد البيانات بنسبة ٨٠،٦٪، يليه الدوريات المحكمة، ثم البحوث والدراسات، فالكتب، وبعدها المصادر المرجعية الالكترونية، فالرسائل الجامعية المسجلة بالجامعات العربية والعالمية، ثم الكتب الدراسية، ثم فهارس المكتبات، وأخيراً الببلوجرافيات، وبحوث ما قبل النشر
٣. معظم العناصر التي اوردتها الاستبانه هي مهمة بالنسبة لمجتمع الدراسة ولكن بنسب متفاوتة فمثلا عنصر الرسائل الجامعية لطلبة الماجستير كان لها تأييد كبير حيث أن ٩٦،٨٪ من المجتمع يرى وجودها مهم وعنصر بحوث ودراسات وأوراق العمل لأعضاء هيئة التدريس بالقسم كانت نسبة من يرونة مهما ٩٠،٣٪، وكان أقل العناصر أهمية من وجهة نظر مجتمع الدراسة هو اقتراحات

مشاريع التخرج بنسبة ٥١،٦٪

٤. يفضل غالبية أفراد مجتمع الدراسة أن يكون الموقع الالكتروني للمكتبة الرقمية المقترحة في صفحة القسم بنسبة ٤١،٩٪

٥. أن برنامج PDF هو البرنامج المفضل بنسبة ٩٠،٣٪ القراءة والتصفح تفضل في الاطلاع وتصفح المصادر الرقمية كبديل عن النسخة الورقية، ثم برنامج html بنسبة ٥١،٦٪ يليه الورد بنسبة ٢٥،٨٪

٦. استخدام صندوق بحث هو الطريقة المفضلة لاسترجاع المصادر الرقمية من المكتبة الرقمية المقترحة حيث كانت نسبة من يفضلونه ٩٠، ٣٪ بينما كان أقل طريقة يفضلونها هي طريقة الكشاف الهجائي بنسبة ٢٥، ٨٪

٧. جميع خدمات المكتبة الرقمية المدرجة في الاستبيان مفضلة بشكل كبير حيث جاءت على رأسها خدمة الرد على استفسارات واقتراحات المستفيدين بنسبة ١٠٠٪، يليها توفير روابط لمواقع كتب ودوريات وقواعد بيانات رقمية مفتوحة المصدر تلبي حاجات المستفيدين، و خدمة البحث في كافة أنواع مصادر المكتبة الرقمية، ثم خدمة الاطلاع على النص الكامل لمادة البحث، وخدمة إرسال المصدر الرقمي أو رابطه إلى بريد الكتروني إلى أخر الخدمات الاخرى .

وفي ضوء النتائج المذكورة توصي الدراسة :

- بتطبيق المكتبة الرقمية المقترحة على قسم دراسات المعلومات وعلى كافة الأقسام العلمية بجامعة السلطان قابوس.
- إعداد ورش عمل لأعضاء هيئة التدريس بالقسم تعرفهم بالمكتبة الرقمية المقترحة وكيفية استخدامها وتفعيلها .
- أن يتم تدريب طلاب قسم دراسات المعلومات في مرحلة البكالوريوس على بناء مكتبات رقمية بإستخدام أنظمة مفتوحة المصدر.
- تبني المكتبة الرقمية المقترحة من قبل أحدى مؤسسات الجامعة وتمويلها لأغراض الصيانة والتطوير لتعميمها على كافة الأقسام العلمية في الجامعة.

خصائص المكتبة الرقمية المقترحة وواجهات العمل فيها

في ضوء الخصائص التي تتسم بها المكتبات الرقمية وطبيعة محتوياتها الرقمية والخدمات التي تقدمها والتي تم استعراضها في الجانب النظري من هذه الدراسة وبناء على طبيعة حاجات المستفيدين من مجتمع الدراسة ووجهات نظرهم في بناء مكتبة رقمية خاصة بقسم دراسات المعلومات والتي تم استقصائها من خلال الاستبانة الخاصة بهذه الدراسة فقد تم تطوير المكتبة الرقمية الخاصة بالقسم وتصميم واجهات العمل بها التي تم تقسيمها في ضوء وظائفها إلى ثلاثة أنواع من الواجهات :

- واجهات مدير المكتبة الرقمية
- واجهات عضو هيئة التدريس
- واجهات المستفيد

وفي ما يلي شرح عن كل نوع من الواجهات مع صور توضيحية من المكتبة الرقمية :

الواجهة الرئيسة :

تحتوي الواجهة الرئيسة (نموذج ١) على كلمة الباحثة وعنوان المكتبة الرقمية ومرجعيتها بالإضافة إلى وصلة لدخول النظام حيث يوجد بالنظام نوعين من المستخدمين:

- مدير النظام: ومهمته تغذية النظام بالبيانات الخاصة بمدير النظام وأعضاء هيئة التدريس والطلاب والمواقع الصديقة وأخبار القسم والمواقع المفتوحة المصدر والمواضيع واللغات والمسميات الوظيفية والدول وجامعاتها ودور النشر وأنواع نتاجات القسم والمنظمات
- عضو هيئة التدريس: ومهمته تغذية النظام بالرسائل الجامعية التي أشرف عليها ونتاجاته العلمية من مقالات وكتب ومشاريع التخرج التي أشرف عليها وأوراق العمل التي شارك بها في مختلف المؤتمرات في العالم واقتراحاته لمشاريع تخرج ورسائل جامعية.

نموذج (١): الواجهة الرئيسة

واجهة الدخول إلى النظام:

من خلال هذه الواجهة وكما مبين في (نموذج ٢) يمكن للمستخدم إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور التي على اساسها يتحدد إذا ما كان هذا المستخدم مديرا للنظام أو عضوا في هيئة التدريس، وبالتالي يتحدد بعدها الواجهات الفرعية التي تظهر له حسب الصلاحيات الممنوحة.

نموذج (٢): واجهة الدخول للمكتبة الرقمية

واجهات مدير النظام:

عند دخول مدير النظام إلى المكتبة الرقمية كمحرر للبيانات تظهر له (١٥) واجهة فرعية كما موضح في (النموذج رقم ٣) والتي يمكن التعامل معها من خلال التصفح وهي كما يأتي:

١. واجهة مديرو النظام
٢. واجهة بيانات أعضاء هيئة التدريس
٣. واجهة بيانات الطلاب
٤. واجهة المواقع الصديقة
٥. واجهة أخبار القسم
٦. واجهة بيانات المواقع المفتوحة المصدر
٧. واجهة المواضيع
٨. واجهة اللغات
٩. واجهة المسميات الوظيفية
١٠. واجهة الدول
١١. واجهة الجامعات
١٢. واجهة أنواع النتاجات
١٣. واجهة بيانات دور النشر
١٤. واجهة المنظمات
١٥. واجهة تغير الرقم السري

نموذج (٣) الواجهة الرئيسة للمدير

الواجهات الخاصة بأعضاء هيئة التدريس:

يستطيع عضو هيئة التدريس إدارة الواجهات الخاصة به والتي منح من خلالها صلاحيات إدخال العناصر التالية :

١. الرسائل الجامعية التي أشرف عليها
٢. نتاجاته العلمية مثل أوراق العمل والمقالات والورش
٣. مشاريع التخرج التي أشرف عليها
٤. اقتراحاته لمشاريع تخرج ورسائل جامعية جديد
٥. المؤتمرات التي شارك بها

وسيتم فيما يلي استعراض الواجهات الفرعية بعضو هيئة التدريس :

واجهة الرسائل الجامعية :

يوضح (نموذج ٤) واجهة إدارة الرسائل الجامعية حيث يمكن للمستخدم استعراض وتعديل وإضافة رسائل جامعية

نموذج (٤): واجهة الرسائل الجامعية

واجهة نتاجات اعضاء هيئة التدريس :

يقصد بها نتاجات القسم عن نتاجات هيئة التدريس ويمكن لعضو هيئة التدريس الاطلاع عليها من خلال واجهة نتاجات القسم (نموذج ٥)، كما يمكنه إضافة نتاج جديد

نموذج (٥): واجهة نتاجات أعضاء هيئة التدريس

واجهة مشاريع التخرج :

يوضحها (نموذج ٦) و تحتوي على قائمة مشاريع التخرج للاطلاع عليها او تعديلها، كما يمكن إضافة مشاريع جديدة

نموذج (٦): واجهة مشاريع التخرج

واجهة مقترحات لمشاريع التخرج ورسائل جامعية:

يمكن لعضو هيئة التدريس تسجيل مقترحاته لمشاريع ورسائل قادمة ليستفيد منها الطلاب، تعرض واجهة مقترحات لمشاريع ورسائل (نموذج ٧) قائمة بمقترحات عضو هيئة التدريس مع إمكانية إضافة مقترح جديد

نموذج (٧): واجهة مقترحات لمشاريع

واجهة المؤتمرات :

يوضحها (نموذج ٨) فهي تستعرض قائمة بالمؤتمرات التي شارك فيها عضو هيئة التدريس، حيث يمكنه ادارة بيانات المؤتمرات التي شارك فيها مع إمكانية إضافة مؤتمر جديد

نموذج (٨): واجهة المؤتمرات

واجهات المستفيد :

وتتضمن هذه الواجهة (نموذج ٩) بعد الدخول إليها من خلال الواجهة الرئيسة على:

- أخبار القسم
- كلمة الباحثة
- أحدث خمسة مواضيع تمت اضافتها
- آخر عشر كلمات مفتاحية تم البحث عنها في الموقع
- مربع بحث للبحث السريع في جميع أنواع المواد المدخلة

نموذج (٩): الواجهة الرئيسة للمستفيد

واجهة مواقع مصادر المعلومات مفتوحة المصدر :

لاستعرا ض قوائم مواقع مصادر معلومات مفتوحة المصدر لكتب وقواعد بيانات ودوريات (نموذج ٩)، وعند الضغط على أحدها ينتقل الموقع إلى الموقع الذي تم اختياره مباشرة.

كتب

اسم الكتاب	المؤلف	اللغة
المكتبات المدرسية	الإنجليزية	Kristin Fontichiaro and Buffy Hamilton

قواعد بيانات

اسم قاعدة البيانات	مزود الخدمة
E-LIS	-
Directory of Open Access Journals (DOAJ)	-
ulrich	-
Open J-Gate	مؤسسة المعلوماتية بالهند
LivRe	مركز المعلومات النووية في البرازيل

دوريات

الرقم التسلسلي	اسم الدورية	اللغة	تاريخ اول اصدار	الاصدار
12	Cybrarians Journal	http://www.cybrarians.info/journal	01/01/0001	Monthly

نموذج (٩): واجهة مواقع مصادر المعلومات مفتوحة المصدر

واجهة الاستفسارات والاقتراحات:

يوضحها نموذج (١١) حيث يمكن للمستفيد ادراج الاستفسارات والاقترحات لمدير النظام من خلال ارسال بريد الكتروني للنظام .

نموذج (١١): واجهة الاستفسارات و الاقتراحات

واجهة التسجيل لمستفيد جديد :

تسجيل جديد (نموذج١٠): يمكن للمستخدم من خلال هذه الواجهة أن ينشئ لنفسه حساب جديد من خلال إدخال بيانات بسيطة وسهلة جدا وهي : (الاسم، البريد الالكتروني، كلمة المرور)، حيث يتمكن المستخدم من خلال الدخول باسمه المسجل في الموقع من إضافة ملاحظات على مادة معينة أو اضافتها إلى قائمة المفضلة الخاصة به أو ارسال رابط مادة إلى بريد الكتروني.

نموذج (١٠): واجهة تسجيل لمستفيد جديد

واجهة تسجيل دخول:

حيث يدخل المستخدم البريد الالكتروني وكلمة المرور اللتين استخدمهما عند التسجيل، وبعد التسجيل يعود الموقع إلى الصفحة الرئيسة بشكل آخر حيث تتغير قائمة الخيارات (نموذج ١٢) بالإضافة إلى ظهور قائمة المواد المفضلة الخاصة بالمستخدم.

نموذج (١٢): قائمة المواد المفضلة

واجهة بحث عن مصادر:

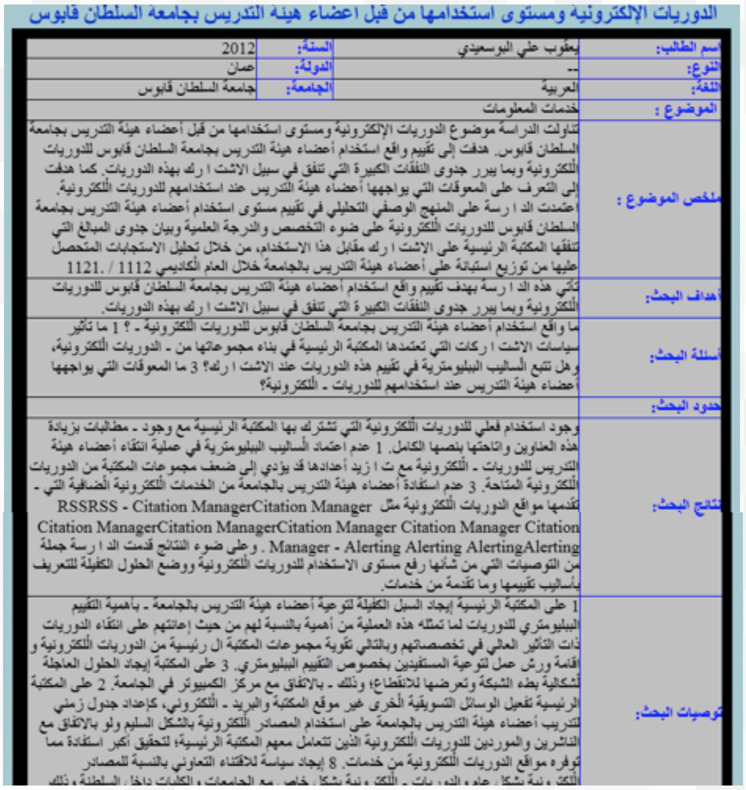
يمكن القيام ببحث متقدم (نموذج١٣) ويستطيع المستفيد من خلاله اختيار فئات البحث (مشاريع التخرج، الرسائل الجامعية، مخرجات القسم، مؤتمرات، مقترحات) وأماكن البحث (العنوان، الموضوع، الملخص)

نموذج (١٣): واجهة بحث عن مصادر

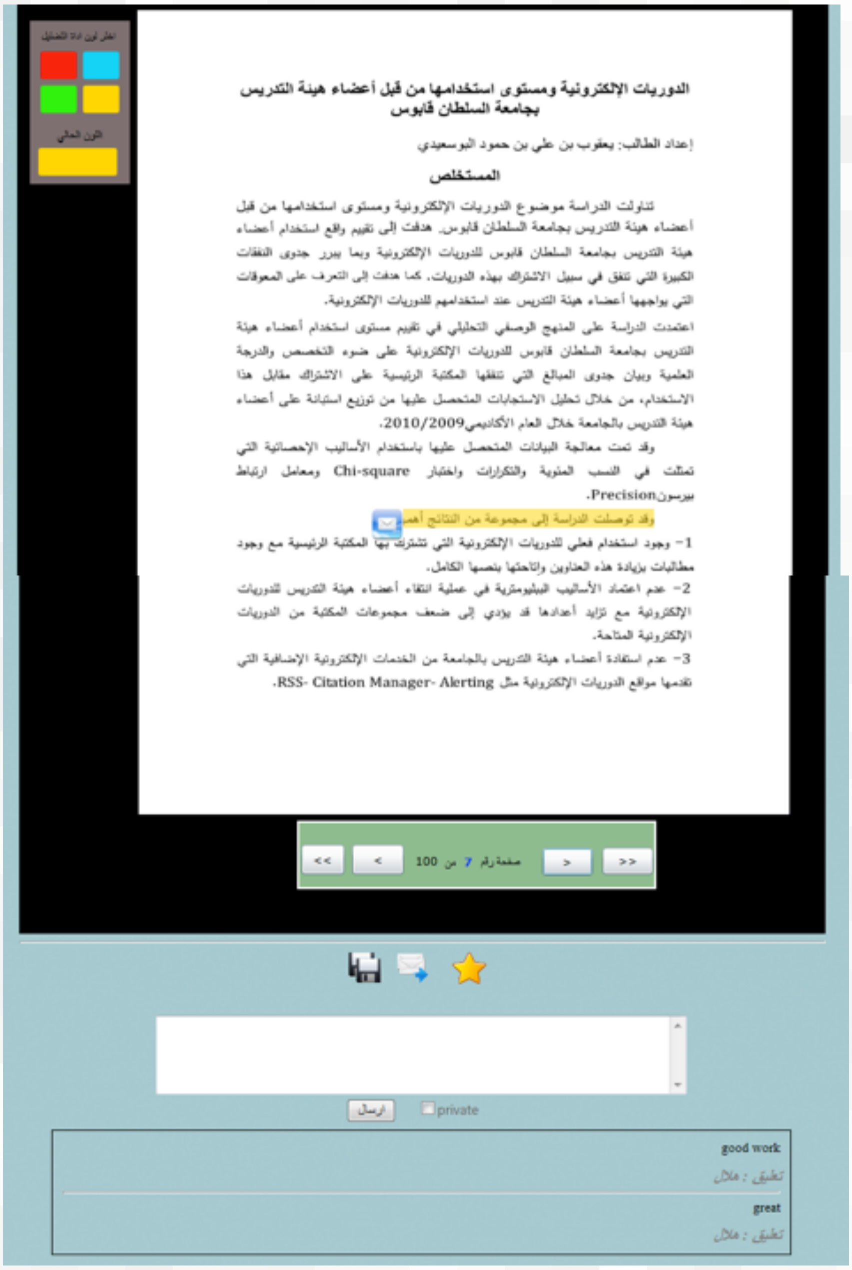
وعند كتابة كلمة مفتاحية للبحث وإختيار خيارات البحث المتقدم والضغط على زر بحث تظهر واجهة النتائج (نموذج ١٤)

نموذج (١٤): واجهة النتائج

عند الضغط على أي مادة تنتقل الواجهة إلى تفاصيل المادة (نموذج ١٥) ويستطيع من خلالها اضافتها إلى قائمة المفضلة أو ارسال رابط المادة عن طريق البريد الالكتروني أو إضافة تعليق سواء كان خاصا به او عاما ليطلع عليه الجميع بالإضافة إلى إمكانية تظليل فقرات من النص باستخدام أربعة ألوان مختلفة (نموذج ١٦)



(نموذج ١٥)


الدوريات الإلكترونية ومستوى استخدامها من قبل أعضاء هيئة التدريس بجامعة السلطان قابوس
إعداد الطالب: يعقوب بن علي بن حمود البوسعيدي
المستخلص
تناولت الدراسة موضوع الدوريات الإلكترونية ومستوى استخدامها من قبل أعضاء هيئة التدريس بجامعة السلطان قابوس. هدفت إلى تقييم واقع استخدام أعضاء هيئة التدريس بجامعة السلطان قابوس للدوريات الإلكترونية وبما يبرر جدوى النفقات الكبيرة التي تنفق في سبيل الاشتراك بهذه الدوريات. كما هدفت إلى التعرف على المعوقات التي يواجهها أعضاء هيئة التدريس عند استخدامهم للدوريات الإلكترونية.
اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في تقييم مستوى استخدام أعضاء هيئة التدريس بجامعة السلطان قابوس للدوريات الإلكترونية على ضوء التخصص والدرجة العلمية وبيان جدوى المبالغ التي تنفقها المكتبة الرئيسية على الاشتراك مقابل هذا الاستخدام، من خلال تحليل الاستجابات المتحصل عليها من توزيع استبانة على أعضاء هيئة التدريس بالجامعة خلال العام الأكاديمي2009/2010.
وقد تمت معالجة البيانات المتحصل عليها باستخدام الأساليب الإحصائية التي تمثلت في النسب المئوية والتكرارات واختبار Chi-square ومعامل ارتباط بيرسونPrecision.
وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهم
1- وجود استخدام فعلي للدوريات الإلكترونية التي تشترك بها المكتبة الرئيسية مع وجود مطالبات بزيادة هذه العناوين وإتاحتها بنصها الكامل.
2- عدم اعتماد الأساليب البيليومترية في عملية انتقاء أعضاء هيئة التدريس للدوريات الإلكترونية مع تزايد أعدادها قد يؤدي إلى ضعف مجموعات المكتبة من الدوريات الإلكترونية المتاحة.
3- عدم استفادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة من الخدمات الإلكترونية الإضافية التي تقدمها مواقع الدوريات الإلكترونية مثل RSS- Citation Manager- Alerting.
<< < صفحة رقم 7 من 100 > >>
ارسال
private
good work
تعليق : هلال
great
تعليق : هلال

نموذج (١٦)

المصادر والمراجع :

المراجع العربية :

- أحمد، أحمد فرج (٢٠٠٩).دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية .
- أحمد، أحمد فرج(٢٠٠٧) .مشروعات رقمنة مصادر المعلومات، دراسة لتجارب المكتبات الوطنية الفرانكفونية»، مجلة اعلم، ع ١، ص ٧٣.
- أحمد، نصر الدين حسن. (٢٠١٠). المكتبات الرقمية مفاهيمها ونظمها. بيروت :المكتبة الرقمية العربية عربي أ@نا :الضرورة _ الفرص والتحديات، المجلد الأول : ١٦٥ - ١٦٧)
- الأكلبي، علي ذيب(٢٠٠٣). توظيف تقنيات المعلومات في مؤسسات التعليم العالي نحو خطة لإنشاء مكتبات الكترونية في كليات المعلمين بالمملكة العربية السعودية.المعلوماتية، ع١ متاح على : http://informatics.gove.sa/details.php?id=٧.
- الاكلبي، علي ذيب؛ الطيار، مساعد صالح (٢٠١٠). المكتبة الرقمية السعودية .بيروت :المكتبة الرقمية العربية عربي أ@نا :الضرورة _ الفرص والتحديات المجلد الثاني ص ١٧١٠- ١٦٨٢ ص، الرياض
- بادي، سوهام.(٢٠١٠) .استرتيجية رقمنة المحتوى العربي. بيروت :المكتبة الرقمية العربية عربي أ@ نا :الضرورة _ الفرص والتحديات " المجلد الأول " : ٦١٢-٦١٤)
- البادي، وليد علي (٢٠١٠). المكتبات الرقمية العمانية وتحدياتها .بيروت :المكتبة الرقمية العربية عربي أ@نا :الضرورة _ الفرص والتحديات، المجلد الثاني ص ١٩١١–ص١٩٤٠
- بو شارب، أزهر. (٢٠١٠ م) .أسس ومعايير إنشاء المكتبة الرقمية العربية. بيروت :المكتبة الرقمية العربية عربي أ@نا :الضرورة _ الفرص والتحديات، المجلد الأول : ٢٢١ ٠ ٢٤١)، الرياض، مكتبة الملك عبدالعزيز العامة
- بو عزة، عبدالمجيد صالح، ٢٠٠٦، المكتبات الرقمية : تحديات الحاضر وآفاق المستقبل، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية .
- بيزان، حنان(٢٠٠٩).دراسات الإفادة والمستفيدين من المعلومات في عصر المعلوماتية، متاح على http:\\knol.google.com\k، تاريخ الاطلاع ٢٠١١\١٢\٢٣
- جاسم، جعفر حسن. (٢٠٠٩). المكتبات الرقمية واقعها ومستقبلها. عمان : دار البداية.
- جوهري، عزة فاروق ؛ والحازمي، أريج (٢٠٠٨). مكتبة المدينة الرقمية، الواقع والمستقبل. Cybrarians.ع ١٥، ص٥٢، متاحة على http://www.cybrarians، Cybrarians/٥/ naina.htm
- حسنية، زايدي .(٢٠١٠م).المكتبة الرقمية العربية : الأسس الفلسفية والنظرية، بيروت :المكتبة الرقمية العربية عربي أ@نا :الضرورة _ الفرص والتحديات، المجلد الأول : ٢٠٠ - ٢١٤
- الحناوي، منال صبحي(٢٠١٠). مدى إفادة طلبة الجامعات السعودية من المكتبة الرقمية في البيئة الجديدة للويب، بيروت :المكتبة الرقمية العربية عربي أ@نا :الضرورة _ الفرص والتحديات، المجلد الثاني : ١٣٤٠ - ١٣٥٢

- الخثعمي، مسفرة بنت دخيل الله (٢٠١٠).مشروعات وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات. بيروت :المكتبة الرقمية العربية عربي أ@نا :الضرورة _ الفرص والتحديات، المجلد الثاني ص١٨٠٣- ص ١٨٣٨
- خيري، عبد اللطيف هاشم(٢٠٠٧). نحو المكتبات الرقمية بخطوات أوسع : تجربة عملية لإنشاء نموذج لمكتبة رقمية. العربية ٣٠٠٠، ع ٢٦، ص ٧.
- الزهري، سعد سعيد (٢٠٠٩).المكتبة الأكاديمية الافتراضية في المملكة العربية السعودية: دراسة استكشافية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية .
- زوليخة، واليد.(٢٠١٠) .المكتبات الرقمية بين الواقع و التحدي. بيروت :المكتبة الرقمية العربية عربي أ@نا :الضرورة _الفرص والتحديات " المجلد الأول " : ٢٨٥- ٣١٠)
- السالم، سالم محمد(١٩٩٦). مكتبة الملك فهد الوطنية : دراسة لوظائفها ضمن بنية البناء الوطني للمعلومات في المملكة العربية السعودية. الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية .
- عبد الهادي، دينا محمد فتحي(٢٠٠٤). بناء وإتاحة قواعد البيانات الببليوجرافية للأطروحات في مصر مع دراسة تطبيقية على أطروحات المكتبات والوثائق والمعلومات نموذجا.أطروحة ماجستير، بإشراف يسريه عبد الحليم زايد، القاهرة: قسم المكتبات والوثائق والمعلومات؛ جامعة القاهرة.
- العريشي، جبريل؛ وبامفلح، فاتن(٢٠٠٣). «نحو إنشاء مكتبة رقمية للدوريات العلمية العربية المحكمة»، دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات، ٣(٨)، ص ٤٥-١١٠
- العقلا، سليمان (٢٠٠٧) .التخطيط لإنشاء مكتبة الكترونية أكاديمية .مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. ١٤(١): ص ٧٠ -١٠٢ .
- فتحي، عبد الهادي محمد(٢٠١٠). القياسات الإلكترونية وتطبيقاتها في المكتبات .بيروت :المكتبة الرقمية العربية عربي أ@نا :الضرورة _الفرص والتحديات ،ص ٩- ١٠٩)
- قاسم، حشمت (٢٠١٠).الدوريات الالكترونية والمكتبات الرقمية .القاهرة :دار غريب .
- قنديلجي ،عامر _ السامرائي، ايمان .(٢٠١٠ م). بناء المكتبة الرقمية العربية :المشكلات والحلول المقترحة. بيروت :المكتبة الرقمية العربية عربي أ@نا :الضرورة _الفرص والتحديات، المجلد الأول: ٦٢ - ٧٦)
- كرثيو، إبراهيم .(٢٠١٠).دور المكتبات الاكاديمية في بناء المستودعات الرقمية المؤسساتية، بيروت :المكتبة الرقمية العربية عربي أ@نا :الضرورة _الفرص والتحديات، المجلد الأول : ٦٨١
- كلو، صباح محمد (٢٠٠٥).مناهج البحث العلمي .محاضرات غير منشورة لطلبة الماجستير بقسم المكتبات والمعلومات، كلية الاداب، جامعة السلطان قابوس .
- المالكي، مجبل لازم مسلم. المكتبات الألكترونية في البيئة التكنولوجية الجديدة .مجلة مكتبة المللك فهد الوطنية : ١٤ - ١٨)
- المالكي، مجبل لازم مسلم. (٢٠٠٨) .المكتبات الرقمية : الواقع والمستقبل .مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ع١٢ ص_

- المعثم، نبيل عبد الرحمن (٢٠١٠). المكتبة الرقمية في المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية نموذجا :، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية .
- المعثم، نبيل عبد الرحمن .(٢٠١٠). المكتبة الرقمية في المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية نموذجا .الرياض:مكتبة الملك فهد الوطنية.
- مهدي، على كاظم (٢٠٠٨) مناهج البحث العلمي. محاضرات غير منشورة لطلبة الماجستير بقسم علم النفس، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس .
- نبيل، دربيخ .(٢٠١٠ م).العاملون في المكتبات الرقمية بين متطلبات التكوين وواقع البرامج، بيروت :المكتبة الرقمية العربية عربي أ@نا :الضرورة _الفرص والتحديات، المجلد الأول : ٥٧١ -٥٧٩) ،الرياض، مكتبة الملك عبدالعزيز العامة
- نذير، غانم .(٢٠١٠ م). خدمات المكتبات الرقمية، بيروت :المكتبة الرقمية العربية عربي أ@نا :الضرورة _الفرص والتحديات، المجلد الأول : ٩١- ٩٩
- نصر الدين، حسن أحمد جمعه (٢٠١٠).المكتبات الرقمية مفاهيمها ونظمها : دراسة وثائقية. بيروت :المكتبة الرقمية العربية عربي أ@نا :الضرورة _الفرص والتحديات " المجلد الأول ": ١٦٢- ١٩٢)
- وليم، نجاة جرجس (٢٠١٠). المكتبة الرقمية العربية بين الواقع والمأمول. بيروت :المكتبة الرقمية العربية عربي أ@نا :الضرورة _الفرص والتحديات (المجلد الأول) : ١١٠ - ١٥٣)
- يوسف، ابو بكر، (٢٠١٠ م).المكتبات الرقمية الصعوبات والتحديات .بيروت :المكتبة الرقمية العربية عربي أ@نا :الضرورة _الفرص والتحديات، المجلد الثاني ،ص ١٧١٥- ١٧٢١، الرياض، مكتبة الملك عبد العزيز العامة .

المراجع الاجنبية :

- Cherry، J. & Duff، W.M. Studying Digital Library users over Time، A Follow up study of Early Canadian Online، Information Research، (7)2. Available: (http:// information. net/ir/725-/paper/23.html).
- Choi، Wontae(2003). The development of digital libraries in South Korea. Libri; 53 (2) Jun 2003، pp.130141-
- Cuevas، Suyin Ortega(2007). Organizational Development as a Tool in Digital Libraries Projects: A Case Study in the IIMAS Library of the UNAM. SCIRE: Representacion y Organizacion del Conocimiento، vol. 13، no. 2، pp. 4157-، July-Dec 2007
- Dvornik، Dbra L (N. D.).Digital Library creaters and users، Evaluating Intended users versus.
- Gladney، H. M. (1994). Digital Library: Gross Structure and Requirements، Report from a Workshop، Research Report R 1994. May، Submitted to IEEE Computer

Society Press، York، Workshop on. Line Access to Digital Library .

- Goncalves، M. A. (2004). Streams، Structures، Spaces and Societies (5S): A Formal Digital Libraries Framework and its Applications، (PhD)، State University، Faculty of the Virginia Polytechnic Institute .
- Goncalves، M. A. Streams، Structures، Spaces and Societies (5S): A Formal Digital Libraries Framework and its Applications، (PhD)، State University، Faculty of the
- Gorny*، Miroslaw; Catlow، John; Lewandowski، Rafal(2010). The State of Development of Digital Libraries in Poland. Program: Electronic Library and Information Systems، vol. 44، no. 3، pp. 2072010 ،214-
- Hicks*، Emily A.; Perkins، Jody; Beecher Maurer، Margaret(2007) Application profile development for consortial digital libraries: an OhioLINK case study. Library Resources & Technical Services، vol. 51، no. 2، pp. 116131-، Apr 2007
- Kavulya، Joseph M.(2007). Digital libraries and development in Sub-Saharan Africa: a review of challenges and strategies. The Electronic Library، vol. 25، no. 3، pp. 2992007 ،315-
- Ke، H-R; Hwang، M-J(2000). The development of digital libraries in Taiwan. Electronic Library; 18 (5) 2000، p.33646-
- Kelapure، R. Scenario(2003). Based Generation of Digital Library Services، Masters of Science in Computer Science، State University، Virginia Polytechnic Institute.
- Lou، Hongqing; Zimmerman، Julia(2003). The development of digital libraries in China and the USA. Information Development; 19 (1) Mar 2003، pp.1320-
Maqam، Ahmad Mozaffar(2009). A Study on the Viewpoints of Managers of Tehran's Special Libraries on the Development of Digital Libraries. Faslname-Ye KetabLibrary and Information Studies، vol. 19، no. 4، pp. 211226-، Winter 2009
- Parker، Kathy(2005)، "Building the digital library Appalachina" Virginia libraries، vol. 51، no1، January/ February / march 2005، pp.14-. Available. At: http://wep5s.silverplatter.com/webspirs preview full Record content. Ws? Tocrecord= false.
- Roberts، D. (2004). What Makes A Good Online Lesson Poland: A study of Instruction

Al Resources Available Through Digital Libraries، (M. D)، University of North Carolina، Faculty of the School of Information and Library Science .

- Sharma، R. K.; Vishwanatan، K. R(2007). Digital libraries: development and challenges. Faslname-Ye Ketab/Library and Information Studies، vol. 17، no. 4، pp. 247، winter .
- Virginia Polytechnic Institute (2004).Witten، J.، et al (N. D.). Power to the People: End. User Building of Digital Library Collection، Reports. Descriptive، IRIC، Access N. Ex 459820.
- Xia، Wei. Digital Library services، Perceptions and Expectations of user communities and Libraries in a new Zealand Academic Library، Austratralian Academic and Research Libraries، (34) I، 2003. Available: (http://alia. Org. au/ publishing / aar I/34. I / ful. text / xia. Html).
- Zhang، De(2001) Review of digital libraries development around the world. Journal of the China Society for Scientific and Technical Information; 20 (4) 2001، pp.483494-
- Zhang، Xiangmin; Li، Yuelin; Liu، Jingjing; Zhang، Ying(2008). Effects of interaction design in digital libraries on user interactions. Journal of Documentation، vol. 64، no. 3، pp. 4382008 ،463-

Zhou، Qian(2005) . The development of digital libraries in China and the shaping of digital librarian. Electronic Library; 23 (4) 2005، pp.433441-

معايير الاعتماد في برامج علوم المكتبات والمعلومات في ضوء المعايير الدولية : دراسة تحليلية

Accreditation standards in library and information science program in the light of international standards: Analytical Study

د. أسماء صلاح علي

مدرس المكتبات والمعلومات - كلية الآداب - جامعة المنوفية

المستخلص

تساهم نظم الاعتماد الأكاديمي في تحديد مدي تحقيق المؤسسات التعليمية لأهدافها وتحديد جوانب القوة لتعزيزها وجوانب القصور للعمل على التغلب عليها, والاعتماد هو نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم والبرامج الدراسية وهو أداة فعالة ومؤثرة لضمان جودة العملية التعليمية ومخرجاتها واستمرارية تطويرها, وتهدف هذه الدراسة إلي إلقاء الضوء علي أهمية الاعتماد الأكاديمي لبرامج المكتبات والمعلومات, ودراسة أهم هيئات الاعتماد الدولية والعربية, والتعرف علي أهم المعايير الدولية الخاصة بعلوم المكتبات والمعلومات, وسوف تركز الدراسة علي معايير الاعتماد المستخدمة في أقسام المكتبات والمعلومات في مصر، ودراسة دور الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (NAQAAE) في مصر, وفي النهاية سيتم عرض معايير ومراحل اعتماد البرامج من خلال الهيئة, ومن اجل تحقيق أهداف الدراسة سوف تعتمد الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بجمع والمعلومات والحقائق وتحليلها وتفسيرها.

الكلمات المفتاحية : الاعتماد الأكاديمي ؛ معايير اعتماد برامج علوم المكتبات والمعلومات ؛ الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.

المقدمة

الاعتماد بصفة عامة عبارة عن آلية لضمان جودة المؤسسات التعليمية والبرامج الأكاديمية عن طريق التقييم من خلال هيئة خارجية لتحديد مدى استيفاء المؤسسات للمعايير المحددة (١), وقد أصبح موضوع الجودة والاعتماد للمؤسسات التعليمية والبرامج والمقررات من القضايا الملحة في الوقت الحاضر, وتكمن أهمية الاعتماد الأكاديمي في الارتقاء بجودة البرامج العلمية والمهنية وتدعيم المصداقية للجامعة, وذلك من خلال تحقيق مستويات علمية متميزة, وخلق المنافسة المشروعة بين مؤسسات التعليم, وقد استجابة مؤسسات التعليم العالي للهيئات القومية لضمان جودة التعليم العالي والاعتماد الأكاديمي التي أعلنت عن معايير قومية تتماشى مع المستويات الدولية وتساعد على بناء نظام تعليمي يستوفي

1 - Nera, Corazon M.,Llantino, Angela Maria S.. **ACCREDITATION OF LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE (LIS) PROGRAM:THE PHILIPPINE EXPERIENCE**. 16th Congress of Southeast Asian Librarians: ASEAN Aspirations: Libraries for Sustainable Advancement, At Bangkok, Thailand, June2015 .[Available at https://www.researchgate.net/publication/296585247.[30-11-2016

المقاييس العالمية ويتيح للخريج فرص العمل محليا وإقليميا ودوليا, كما تسعى مؤسسات التعليم العالي حاليا جاهدة لتطبيق معايير الجودة لنيل الاعتماد الأكاديمي, ونلاحظ أن الاعتماد عملية اختيارية تتم بمبادرة ذاتية من الجامعة أو الكلية أو القسم العلمي وذلك لتقويم أدائه والحصول علي الاعتماد, من اجل تحقيق مستويات عالمية في الأداء, ومن هنا أولت المؤسسات التعليمية في جمهورية مصر العربية اهتمام كبير بنظام الجودة والاعتماد الأكاديمي, وذلك لإدراكها التام بدور مؤسسات التعليم العالي في إعداد أفراد ينهضون بالمجتمع, وعلي ذلك فقد أُنشئت « الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد» في مصر, والتي تهدف إلي الارتقاء بجودة التعليم في مصر .

كما تسعى حاليا برامج المكتبات والمعلومات في مصر للحصول علي الاعتماد, وتعرف برامج المكتبات والمعلومات بأنها البرامج التي تهتم بدراسة العديد من المواد الأساسية الهامة مثل منظمات المكتبات والمعلومات, الإدارة , القوانين وتشريعات المكتبات, اختيار واقتناء المواد, الفهرسة والتصنيف, المراجع, الببليوجرافيات, خدمات المستفيدين, التكشيف والاستخلاص, بالإضافة إلي موضوعات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات مثل الشبكات وتصميم قواعد البيانات.

وتأتي أهمية هذه الدراسة في تناولها لموضوع الاعتماد الأكاديمي وهو من الموضوعات الهامة في الوقت الحالي ويشغل اهتمام مؤسسات التعليم العالي بشكل عام وأقسام المكتبات بشكل خاص , بالإضافة إلي قلة الدراسة التي تناولت الاعتماد الأكاديمي لبرامج المكتبات في مصر, من هنا جاءت أهمية هذه الدراسة , وسوف نتعرف من خلال هذه الدراسة علي أهمية الاعتماد الأكاديمي ووظائفه, وإلقاء الضوء علي أهم هيئات الاعتماد الدولية والعربية, كما ستركز الدراسة علي معايير اعتماد برامج المكتبات والمعلومات الدولية والعربية, وفي النهاية ستحلل الدراسة واقع اعتماد برامج المكتبات في مصر, وستعرض لدور الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في مصر, وعرض معايير ومراحل اعتماد البرامج من خلال الهيئة.

مشكلة الدراسة

تهتم الدول بقضية التعليم باعتباره قاطرة التنمية المستدامة واللبنة الأولى في بناء المجتمع وتطوره, وفي السنوات الأخيرة تزايد اهتمام مصر بقضية التعليم وقامت بجهود مخططة وهادفة لتطوير التعليم من هذه الجهود إنشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد والتي تعد الجهة المسئولة عن نشر ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية والمجتمع, والعمل علي تنمية المعايير القومية التي تتواكب مع المعايير القياسية الدولية, وبالتالي قد تزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بتطبيق الاعتماد الأكاديمي, وتسعى أقسام المكتبات والمعلومات في مصر إلي التغير والتطوير والحصول علي الاعتماد, وتسعى إلي توفير الإمكانيات البشرية والمادية اللازمة لذلك من اجل الحصول علي خريج يستطيع التعامل مع التقنيات الحديثة في ظل التطور التكنولوجي السريع, من هنا جاءت الحاجة إلي التعرف علي واقع اعتماد برامج المكتبات والمعلومات في مصر وإلقاء الضوء علي معايير الاعتماد الدولية والمحلية الخاص بهذه البرامج.

أهداف الدراسة

١. تهدف هذه الدراسة إلي التعرف علي ما يلي :
٢. مفهوم الاعتماد الأكاديمي وأهميته .
٣. التعرف علي أهم هيئات الاعتماد الأكاديمي.
٤. التعرف علي أهم معايير الاعتماد الدولية الخاصة ببرامج المكتبات والمعلومات
٥. تحليل واقع اعتماد برامج علوم المكتبات والمعلومات في مصر.
٦. دراسة دور الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (NAQAAE) في مصر.
٧. تحليل مراحل اعتماد البرامج الدراسية من خلال الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.

تساؤلات الدراسة :

في ضوء الأهداف السابقة تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

١. ما هو مفهوم الاعتماد الأكاديمي ؟ وما أهميته ؟
٢. ما هي أهم الهيئات الدولية للاعتماد الأكاديمي؟
٣. ما أهم معايير الاعتماد الدولية الخاصة ببرامج المكتبات والمعلومات؟
٤. ما واقع اعتماد برامج علوم المكتبات والمعلومات في مصر؟
٥. ما دور الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (NAQAAE) في مصر؟
٦. ما مراحل اعتماد البرامج الدراسية من خلال الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد؟

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية

تركز الدراسة علي موضوع الاعتماد الأكاديمي لبرامج المكتبات والمعلومات في ضوء المعايير الدولية , مع التركيز علي الاعتماد الأكاديمي لبرامج المكتبات في مصر .

منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

المنهج الذي تم إتباعه في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بجمع المعلومات والحقائق وتحليلها وتفسيرها, حيث فرضت طبيعة الدراسة استخدام هذا المنهج الذي يقتضي جمع المعلومات مباشرة من أقسام المكتبات في مصر وتحليلها والخروج بمجموعة من النتائج .

صياغة الاستشهادات المرجعية

تم الاعتماد في صياغة الاستشهادات المرجعية علي الدليل الإرشادي لصياغة الاستشهادات المرجعية في بيئة البحث العلمي التقليدية والرقمية (١) وتم إتباع نمط مدرسة MLA(Modern Language Association) وهي مدرسة أمريكية لصياغة الاستشهادات، وذلك لسهولته وبساطته لأنه النمط الأكثر شيوعا في الإنسانيات .

١ - محمد محمد النجار . الدليل الإرشادي لصياغة الاستشهادات المرجعية في بيئة البحث العلمي التقليدية والرقمية . الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ، ٢٠٠٩ .

مراحل الدراسة وخطواتها

مرت الدراسة بعدة مراحل كما يلي:

المرحلة الأولى

مرحلة تكوين الإطار النظري للدراسة وبناء المفاهيم وذلك من خلال الإطلاع علي الإنتاج الفكري العربي والأجنبي المتصل بموضوع الدراسة وذلك لتكوين الخلفية النظرية للدراسة وقد تم البحث في فهارس المكتبات، وقواعد البيانات المتاحة علي موقع اتحاد مكتبات الجامعات المصرية ، والمصادر الموجودة علي شبكة الإنترنت وأدلة حصر الإنتاج الفكري, وبنك المعرفة المصري .

وقد استفادت الباحثة من هذه المرحلة في التعرف علي حدود الموضوع بشكل دقيق وإعداد قائمة المراجعة الخاصة باعتماد برامج المكتبات في مصر، وقد تمثلت الخطوات داخل هذه المرحلة كالتالي:

تحديد المصطلحات البحثية للموضوع وهي

- Accreditation
- Accreditation standards
- Academic Standards
- NAQAAE
- National Academic Reference Standards
- LIS Program

- استخدام أدوات التجميع البيليوجرافي المختلفة
- البحث المباشر علي شبكة الإنترنت باستخدام محركات البحث المختلفة والتصفح وفقا للمصطلحات البحثية التي تم إعدادها مسبقا
- تجميع المصادر وتصنيفها وترتيبها

المرحلة الثانية

إعداد أدوات جمع البيانات وهي

- قائمة مراجعة خاصة باعتماد برامج المكتبات في مصر لرصد واقع اعتماد برامج المكتبات في مصر.
- المقابلات الشخصية والاتصالات الهاتفية مع أساتذة علم المكتبات والمعلومات في مصر (الأستاذ الدكتور أسامة السيد محمود, الأستاذة الدكتورة حسناء محجوب) لمعرفة المحاولات والجهود المبذولة لوضع المعايير المرجعية الأكاديمية القياسية (NARS) الخاصة ببرامج المكتبات.
- البريد الالكتروني للتواصل مع الهيئة .

المرحلة الثالثة

تحليل البيانات المجمعة ثم استخراج النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

مصطلحات الدراسة

الاعتماد Accreditation»"

يقصد بالاعتماد تلك العملية المنهجية التي تستهدف تمكين المؤسسات التعليمية من الحصول علي صفة متميزة وهوية معترف بها محليا ودوليا, والتي تعكس بوضوح نجاحها في تطبيق استراتيجيات وسياسات فعالة لتحسين الجودة في عملياتها وأنشطتها ومخرجاتها, بما يقابل أو يفوق توقعات المستفيدين, ويحقق مستويات عالية من رضائهم.

الاعتماد المؤسسي Institutional Accreditation»"

هو الذي يركز علي تقييم الأداء بالمؤسسة التعليمية بصورة شاملة من خلال الموافقة علي ما تتضمنه المؤسسة أو تقدمه من مدخلات وعمليات ومخرجات في سبيل تحقيق الأهداف المحددة لها, واستنادا إلى معايير تحددها جهة الاعتماد .

الاعتماد التخصصي Subject Program Accreditation»"

هو الذي يركز على الاهتمام بالبرامج الأكاديمية التخصصية التي تطرحها المؤسسة بشكل منفرد, وذلك من خلال الاعتراف بالبرامج والخدمات التعليمية التي تقدمها المؤسسة التعليمية(١) .

المعايير الأكاديمية القياسية القومية NARS (National Academic Reference Standards)

هي معايير وضعت من قبل لجنة متخصصة بالاشتراك مع المستفيدين من الخدمة التعليمية وكل أصحاب المصلحة, استرشادا بالمعايير العالمية وبالمحافظة علي الهوية القومية , وهذه المعايير تحدد الحد الأدنى للمطلوب توافره في البرامج التعليمية(٢)

الدراسات السابقة

تم حصر الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية ، يوجد العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الاعتماد الأكاديمي سيتم استعراض بعض هذه الدراسات

- دراسة ثروت يوسف الغلبان (٢٠٠٣م)(٣), تهدف هذه الدراسة إلي دراسة فلسفة تقويم الأداء الجامعي وأهميته وأنواعه ودرجاته, وأسس ومراحل تقويم البرامج التعليمية , كما تعرض الدراسة لدور معايير الاعتماد في عملية التقويم , كما تعرض لمعايير اعتماد مدارس المكتبات والمعلومات في الولايات المتحدة وتركز علي معايير جمعية المكتبات الأمريكية ALA .

١ - العمد, تمارا حمزة . واقع الاعتماد الأكاديمي في الجامعات الأردنية ومقترحات للتطوير .- إشراف عدنان بدري .- كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية : جامعة اليرموك, ٢٠١٢(أطروحة دكتوراه). (متاح علي الخط المباشر< http://searh.mandumah.com/record/٧٣٢٥١٤>[١٥-١٠-٢٠١٦]

٢ - مراد, محمد يوسف . الجودة والاعتماد الاكاديمي في برامج المكتبات والمعلومات: دراسة تحليلية للمفاهيم والمؤسسات والمعايير والتجارب الدولية والعربية .- الرياض : جمعية المكتبات والمعلومات السعودية , ٢٠١٤م. ص ٣٧١.

٣ - الغلبان, ثروت يوسف . معايير الاعتماد لمدارس وبرامج تعليم المكتبات والمعلومات .- مجلة المكتبات والمعلومات العربية . س٢٣, ع٣ (يوليو ٢٠٠٣م).ص ص ٢٥-٤٤.

- دراسة هالة عبد القادر صبري (٢٠٠٩)(١) بعنوان « جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي : تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن » قامت الدراسة بتحليل تجربة الجامعات الخاصة الأردنية وتشخيص وتحليل واقع معايير اعتماد ومتطلبات الجودة ومقارنتها بتجارب بعض الدول المتقدمة في هذا المجال , وهدفت الدراسة إلي الإشارة إلي بعض التحديدات التي تواجه قطاع التعليم العالي الخاص بهدف دعوة الجهات الأردنية الرسمية والإدارات الجامعية المسئولة للعمل علي صياغة توجهات وأسس محددة لمعايير الاعتماد وموائمة المواصفات العالمية المعتمدة في التميز والجودة في التعليم العالي للبيئة المحلية واعتبار التفاعل بين العناصر المتداخلة في منظومة المؤسسة الأكاديمية ككل متكامل من اجل خلق الثقافة المطلوبة لتحقيق التميز الأكاديمي.

- دراسة سلمان, رويده عبد الحميد (٢٠١٢)(٢) " متطلبات الاعتماد الأكاديمي بكلية العلوم والآداب بينبع علي ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي, تهدف هذه الدراسة إلي وضع تصور مقترح للمتطلبات الواجب توافرها في كلية العلوم والآداب بينبع جامعة طيبة وذلك من خلال تحديد مفهوم الاعتماد الأكاديمي وأهدافه ودراسة معايير ومتطلبات الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي وفقا للهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية .

- دراسة الدوسري (٢٠١٣)(٣)بعنوان « تصور مقترح للجودة والاعتماد الأكاديمي : لكلية التربية جامعة الأميرة نورة في ضوء بعض التجارب العالمية» وتهدف هذه الدراسة إلي إلقاء الضوء علي الجودة والاعتماد الأكاديمي مع استعراض مبررات الأخذ بنظام الجودة والاعتماد الأكاديمي, واستعرضت الدراسة تجارب بعض الدول الأجنبية والعربية في مجال الجودة وخرجت الدراسة بتصور مقترح للاستفادة من التجارب العربية والعالمية للجودة والاعتماد الأكاديمي لكلية التربية جامعة الأميرة نورة .

- دراسة حمزة, أسوان عبد الله (٢٠١٣)(٤) بعنوان «ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي في ضوء المعايير الدولية بين النظرية والتطبيق» تهدف هذه الدراسة إلي إلقاء الضوء على المفاهيم وإبراز المتغيرات في موضوع ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي, حيث تناولت الدراسة عدة محاور رئيسية مثل واقع التعليم العالي في الوطن العربي, واقع ثقافة ضمان الجودة, أبعاد ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي, أنظمة الجودة الشاملة وتوظيفها في مؤسسات التعليم العالي, هذه

---

١ - هالة عد القادر صبري (٢٠٠٩). جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي : تجربة التعليم الجامعي الخاص في الاردن.- المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي , ع ٤, ٢٠٠٩م.

٢ - سلمان, رويده عبد الرحمن , فاطمة ابو النور محمد . متطلبات الاعتماد الأكاديمي بكلية العلوم والآداب بينبع علي ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد.- مجلو كلية التربية - جامعة دمنهور .مج٤(ع٤, ٢٠١٢م).(متاح علي الخط المباشر).platform almanhal.com/article/preview.aspx?<[١-١١-٢٠١٦]

٣ - الدوسري, نوف بنت محمد هضيبان . تصور مقترح للجودة والاعتماد الأكاديمي : لكلية التربية جامعة الأميرة نورة في ضوء بعض التجارب العالمية.- مجلة دراسات في التعليم الجامعي - مصر.ع٢٤, ٢٠١٣م(متاح علي الخط المباشر).http://search mandumah.com/record/٤٧٤٠٧٥ [٢-١١-٢٠١٦]

٤ - حمزة, اسوان عبد الله . ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي في مؤسسات التعليم العالي في ضوء المعايير الدولية بين النظرية والتطبيق .- مجلة التواصل .ع٣٠ (يناير ٢٠١٣). (متاح علي الخط المباشر)http://searsh.mandumah.com/recod/٦٠١١١٧ . < [٢٩-١٠-٢٠١٦]

المحاور تهدف إلي منح القائمين علي مؤسسات التعليم العالي في معظم الدول النامية وبالأخص الدول العربية رؤية واضحة لفهم المنهجية للانتقال من النظرية إلي التطبيق وكيفية التعامل معها كآلية لضمان الجودة واعتمادها في المؤسسات التعليمية, وقد أوصت الدراسة ضرورة تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة كأسلوب ومنهج في إدارة مؤسسات التعليم العالي , ورفع درجة الوعي بأهمية التغيير وتصميم منظومة متكاملة لإدارة الجودة تكون قادرة علي مواجهة التحديات, وإنشاء هيئة مستقلة للاعتماد الأكاديمي تتولى تقويم وضبط الجودة والنوعية في المؤسسات التعليمية وفي ضوء المعايير الدولية.

– دراسة العمد, تمارا حمزة (٢٠١٢)(١) تهدف هذه الدراسة إلي عرض معايير الاعتماد الأكاديمي والتعرف على واقع تطبيق هذه المعايير في الجامعات الأردنية كما يتصورها الخبراء والأكاديميين , وتوصلت الدراسة إلي إمكانية تطبيق نظام الاعتماد الأكاديمي العام والخاص علي الجامعات الأردنية من وجهة نظر الخبراء في المجال, وانه يجب الأخذ بالمقترحات المستقبلية لأفراد العينة, وقد أوصت الدراسة بضرورة متابعة تطبيق معايير الاعتماد في الجامعات الأردنية وتعميمها علي جميع الجامعات.

وتختلف الدراسة السابقة عن الدراسة الحالية , حيث أن الدراسة الحالية تتناول معايير الاعتماد لبرامج المكتبات في مصر, بينما الدراسات السابقة تتناول الاعتماد الأكاديمي في دول أخرى مثل الأردن والسعودية ..وغيرها.

– دراسة مراد, محمد يوسف (٢٠١٤م)(٢) تعد هذه الدراسة من الدراسات الحديثة والهامة التي تناولت الاعتماد الأكاديمي لبرامج المكتبات والمعلومات وظهرت في شكل كتاب , وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف علي مفاهيم ومؤسسات ومعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي, ودراسات الجودة وتجاربها في برامج المكتبات والمعلومات علي المستويين الدولي والعربي, وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أنها لم تتناول الاعتماد الأكاديمي لبرامج المكتبات في مصر, بينما الدراسة الحالية تركز علي دراسة واقع اعتماد برامج المكتبات في مصر.

الدراسات الأجنبية

ظهرت العديد من الدراسات الأجنبية التي تناولت موضوع الاعتماد الأكاديمي, معظم هذه الدراسات قامت بتوضيح مزايا الاعتماد الأكاديمي وأثرة في تحسين مختلف جوانب العملية التعليمية ، من هذه الدراسات ما يلي:

دراسة جوران كريشنا (Sarkhel, Juran Krishna٢٠٠٦)(٣) . عن ضمان الجودة والاعتماد في الجامعات

١ – العمد, تمارا حمزة . واقع الاعتماد الأكاديمي في الجامعات الأردنية ومقترحات للتطوير / إشراف عدنان بدري الابراهيم . جامعة اليرموك : كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية (٢٠١٢م). أطروحة دكتوراه (متاح علي الخط المباشر) https://search.mandumah.com/Record/٧٣٢٥١٤ [١٠-١١-٢٠١٦]

٢ – مراد, محمد يوسف . الجودة والاعتماد الاكاديمي في برامج المكتبات والمعلومات: دراسة تحليلية للمفاهيم والمؤسسات والمعايير والتجارب الدولية والعربية .- الرياض : جمعية المكتبات والمعلومات السعودية , ٢٠١٤م.

3 – Sarkhel, Juran Krishna. Quality assurance and accreditation of LIS education in Indian universities: Issues and perspectives.– School of Communication & Information, Nanyang Technological University. 2006, :427431–pp. Available at http://hdl.handle.net/10150106273/

الهندية, والدراسة تركز علي جهود هيئة المنح الجامعية «University Grants Commission» (UGC) لتحسين جودة تعليم برامج التخصص, ونتائج مجلس التقييم والاعتماد الوطني «National Assessment and Accreditation Council» (NAAC), بالإضافة إلي التوصيات الناتجة عن الندوات وورش العمل الوطنية الخاصة بتسهيل عملية تقييم واعتماد علوم المكتبات والمعلومات, وقد أكدت الدراسة علي الحاجة إلي ضمان جودة هذه البرامج واعتمادها من قبل هيئة اعتماد خارجية, واقترحت الدراسة مجموعة من المؤشرات التي تساعد علي تسهيل تقييم هذه البرامج واعتمادها, وقد رصدت الدراسة المشكلات الخاصة بتعليم المكتبات والمعلومات في الجامعات الهندية من هذه المشكلات : انتشار مدارس المكتبات غير المخطط لها, نسبة المعلمين لأعداد الطلاب, عدم وجود اتفاق في الآراء بخصوص المستويات المختلفة لعلوم المكتبات والمعلومات, وأخيرا عدم وجود تجانس وتوحيد في معايير القبول في البرنامج , منهجية التدريس, وتوزيع الدرجات, وطرق التقييم .

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في الهدف الأساسي وهو دراسة الاعتماد الأكاديمي لبرامج المكتبات , وتختلف في مجتمع الدراسة حيث تتناول الاعتماد في دولة الهند .

- دراسة شيرمان وسيدون (Sherman and Seddon،٢٠١٠)(١) عن تحديات الاعتماد الأكاديمي في المملكة المتحدة , تناول البحث أهمية الاعتماد الأكاديمي بالنسبة للجامعات وخريجها , كما تناول البحث سبل التغلب علي التحديات التي تواجه الاعتماد في الجامعات البريطانية خاصة لبرامج الهندسة , وقد بينت الدراسة وجود عوامل مؤثرة منها السياسات الحكومية والتغييرات الديموغرافية وضغوط أرباب العمل , حيث يمكن توجيه هذه العوامل وتشكيل برامج جديدة في الجامعات البريطانية .

- دراسة دانا (Goblaskas، Dana، ٢٠١٢)(٢). تهدف هذه الدراسة إلي توضيح إمكانية نقل الخريجين الحاصلين علي درجات علمية تخصصية معتمدة سواء من جمعية المكتبات الأمريكية أو من المعهد المرخص لاختصاصي المكتبات والمعلومات, وكفاية خريجها للعمل في مؤسسات المعلومات الأمريكية والبريطانية, ومن نتائج هذه الدراسة أن أرباب العمل لديهم قناعة بخريجي هذه البرامج المعتمدة بدرجة كبيرة , ولا يوجد فجوات رئيسية في القاعدة المعرفية بينهما, ورغم ذلك فان اغلب إعلانات التوظيف في الولايات المتحدة وكندا علي وجه الخصوص تتطلب درجات معتمدة من جمعية المكتبات الأمريكية, بينما تقبل المملكة المتحدة وتعترف بالدرجات المعتمدة من كلتا الجمعيتين ALA،CILIP .

تختلف الدراسة الحالية عن هذه الدراسة حيث أن هذه الدراسة لا تتناول معايير اعتماد برامج المكتبات في مصر .

---

1 – Shearman, R. Seddon D.(2010). Challenges for academic accredition: the uk experience. European Journal of Engineering Education .35.

2 – Goblaskas, Dana. Assessing the Transferability of Library and Information Science (LIS) Degrees Accredited by the American Library Association (ALA) and the Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP) .– library Student Journal, December 2012. Available at http://connection.ebscohost.com/c/articles/84317161/

- دراسة كورازون وآخرون (Nera, Corazon M.٢٠١٥)(١) عن اعتماد برامج المكتبات في الفلبين , تهدف هذه الدراسة إلي عرض تجربة الفلبين في اعتماد برامج المكتبات والمعلومات , وتتناول الدراسة نشأة وتطور برامج علوم المكتبات في الفلبين, وتوصي الدراسة بضرورة تطوير معايير اعتماد برامج المكتبات والمعلومات وفقا للتطورات الراهنة في الفلبين .

الإطار النظري للدراسة

في هذا المحور سيتم عرض وتوضيح بعض المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة .

١- الاعتماد الأكاديمي: المفهوم والأهمية

الاعتماد عبارة عن شهادة أو اعتراف موثق يمنح إلي المؤسسة الأكاديمية التي توفي الحد الأدنى من معايير محددة ومطلوبة تؤمن لها جودة التعليم من قبل هيئة مؤسسية للتقييم لها معاييرها الخاصة عند منح الاعتماد, ويهدف الاعتماد إلى الارتقاء بالعملية التعليمية من خلال جعل المؤسسات الأكاديمية مسئولة أمام بعضها البعض عن تحقيق أهداف محددة وملائمة لها ولبرامجها الأكاديمية وتشجيع هذه المؤسسات ومساعدتها في عمليات تقويم وتطوير كفاءتها وكفاءة برامجها الأكاديمية وفحص مدى استيفاء هذه المؤسسات وبرامجها معايير محددة مسبقا , ومنح اعتراف عام ومعلن بالمؤسسات أو البرامج التي استوفت الحد الأدنى للمعايير المحددة للكفاءة التعليمية, ويتحقق الاعتماد الأكاديمي بالاعتراف بالمؤسسة التعليمية محليا ودوليا والذي يعكس بوضوح نجاح المؤسسة في تطبيق استراتيجيات وإجراءات فعالة لتحسين الجودة(٢), والاعتماد قد يكون اعتماد مؤسسي وهو الذي يركز علي تقييم الأداء بالمؤسسة التعليمية بصورة شاملة, أو يكون اعتماد تخصصي يركز علي الاهتمام بالبرامج الأكاديمية التخصصية التي تطرحها المؤسسة بشكل منفرد (٣).

وقد ظهر نظام الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي بعد ظهور أثر الاهتمام بنظام الجودة, وفي البداية كان الاعتماد يتم طوعا من خلال رغبة عدد من مؤسسات التعليم في تميزها عن غيرها من المؤسسات, ومع ذلك أصبح الاعتماد إلزامي ولكن بشكل غير مباشر, فعلى سبيل المثال نجد أن حكومة الولايات المتحدة الأمريكية لا توفر الدعم المالي للطلاب ما لم يكونوا مسجلين في مؤسسات تعليمية معتمدة, وكذلك الآباء حريصون علي إرسال أبنائهم إلي مؤسسات تعليمية معتمدة.(٤).

1 – Nera, Corazon M.,Llantino Angela Maria S..ACCREDITATION OF LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE (LIS) PROGRAM:THE PHILIPPINE EXPERIENCE. 16th Congress of Southeast Asian Librarians: ASEAN Aspirations: Libraries for Sustainable Advancement, At Bangkok, Thailand, June2015
Available at https://www.researchgate.net/publication/296585247.[302016-11-].

٢ – حمزة, اسوان عبد الله . ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي في ضوء المعايير الدولية بين النظرية والتطبيق .- مجلة التواصل .ع٣٠ (يناير ٢٠١٣). ص ١٥٩.(متاح علي الخط المباشر)http://searsh.mandumah.com/recod/٦٠١١١٧ < [٢٩-١٠-٢٠١٦] .

٣ – عماد الدين شعبان . الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي في الجامعات العربية في ضوء المعايير الدولية (متاح علي الخط المباشر) faculty.ksu.edu.sa/alisaad/DocLib/ [٢٥-١١-٢٠١٦].

4 – Alhkaimi, Abdulateef H. Accreditation in Arab Higher Education : A Critical Perspective. Saudi Journal of Higher Education. 7(June2012).pp 4069-.Available at.https://search.mandumah.com/Record/680237 [32016-12-]

وقد ظهر الاعتماد في بداية القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية كنشاط علمي بحت منظم وتطوعي وليس حكومي أو إلزامي، يقوم به فريق من المتخصصين من خلال جمعيات أو هيئات غير حكومية تعتبر جهات ضامنة للاعتماد مثل مجلس الاعتماد الأكاديمي للتعليم العالي The Council for Higher Education Accreditation (CHEA) وهي منظمة أمريكية تأسست عام ١٩٩٦م، بعد ذلك ظهرت وكالة ضمان الجودة البريطانية للتعليم العالي The Quality Assurance Agency for Higher Education(QAA) والتي تأسست عام ١٩٩٧م(١)، كما انتشر الاعتماد في أوروبا عقب إعلان بولونيا «Bologna Declaration» عام ١٩٩٩م، عندما اجتمع وزراء التربية والتعليم في أوروبا للاحتفال بالذكرى السنوية لتأسيس جامعة بولونيا، وقد وضح الإعلان اثنين من مزايا الاعتماد، أول ميزة هي جذب الجامعات للطلاب الأوروبيين والدوليين ، وتكون الجامعات قادرة علي المنافسة عالميا، والميزة الثانية هي تشجيع انتقال الطلاب بين مؤسسات التعليم العالي الأوروبية .

وفي العالم العربي بدأ الاعتماد في التخصصات المهنية الهندسية، حيث أن كلية الهندسة في جامعة الإمارات العربية المتحدة وكلية الهندسة في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن تم اعتمادها من مجلس الاعتماد للهندسة والتكنولوجيا(ABET)، ثم توسع الاعتماد ليشمل باقي التخصصات المهنية الأخرى، هذا وقد ساعد علي انتشار الاعتماد في الدول العربية إنشاء هيئات الاعتماد العربية في معظم الدول العربية(٢) ، وكذلك إنشاء الشبكة العربية لضمان الجودة في التعليم العالي(ANQAHE) في عام ٢٠٠٧م وذلك لضمان وتعزيز ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في المنطقة العربية وتعزيز التعاون بين هيئات ومنظمات ضمان الجودة في المنطقة العربية وغيرها من منظمات ضمان الجودة الإقليمية والدولية(٣).

وظائف الاعتماد الأكاديمي

الاعتماد الأكاديمي له دور حيوي لمؤسسات التعليم العالي ، حيث يقوم بالوظائف التالية:

١. التأكد من أن المعهد أو البرنامج تتوافر به مستويات محددة من الجودة
٢. مساعدة الطلاب وأولياء الأمور علي تحديد المعهد الذي يحقق طموحاتهم
٣. تسهيل انتقال الطلاب من معهد إلي أخر ومن جامعة إلي أخرى
٤. مساعدة الجهات الخاصة والحكومية في تحديد المعاهد والبرامج التي يمكن أن توجه إليها الاستثمارات
٥. حماية المعهد ضد مخاطر الضغوط الداخلية والخارجية
٦. وضع أهداف للتطوير الذاتي للبرامج الضعيفة

١ - حمزة، اسوان عبد الله . ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي في ضوء المعايير الدولية بين النظرية والتطبيق .- مجلة التواصل .ع٣٠ (يناير ٢٠١٣). ص ١٥٩.(متاح علي الخط المباشر)http://searsh.mandumah.com/recod/٦٠١١١٧ . > [٢٩-١٠-٢٠١٦]

2 - Alhkaimi, Abdulateef H. Accreditation in Arab Higher Education : A Critical Perspective. Saudi Journal of Higher Education. 7(June2012).pp 4069-.Available at.https://search.mandumah.com/Record/680237 [3-12-2016]

3- http://www.anqahe.org/

٧. تضمين جميع أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والعاملين في عملية التخطيط والتقويم المؤسسي
٨. تحديد معايير لمنح الشهادات والتراخيص التي تسمح بمزاولة المهنة وكذا تقييم المقررات التي تقدم في سبيل الحصول علي هذه الشهادات(١)

وبالتالي نجد الاعتماد الأكاديمي له أهمية كبيرة لمؤسسات التعليم العالي حيث انه يساهم في تعزيز جودة نوعية التعليم, كما يؤدي إلي حماية سمعة وشهرة المؤسسة علي المستوي المحلي والعالمي فيما يتعلق بجودة تعليمها, كما يضع معايير واضحة للتقييم الداخلي في المؤسسات وتشجيعها علي القيام بذلك, وأخيرا يشجع الاعتماد الأكاديمي علي التنافس المشروع بين مؤسسات التعليم العالي بكافة أنواعها, من خلال منح الاعتماد علي مستويات مختلفة وإعلان درجات التصنيف في الجودة في وسائل الإعلام المختلفة .(٢)

كما نلاحظ أن الاهتمام بموضوع الاعتماد الأكاديمي قد تزايد نتيجة ظهور عدة عوامل خارجية منها العولمة - تقنيات الاتصالات والمعلومات - الانفجار المعرفي والمنافسة العالمية, بالإضافة إلي العوامل الداخلية التي تتمثل في تزايد الطلب الاجتماعي علي التعليم العالي, الاعتماد علي الدعم الحكومي, ضعف القدرة المؤسسية والفاعلية الإدارية, والفجوة بين مخرجات التعليم الجامعي وحاجات سوق للعمل(٣).

وبالتالي اهتمت معظم الهيئات والمؤسسات بإصدار معايير خاصة بالجودة و الاعتماد الأكاديمي, مثال علي ذلك اهتمام المنظمة العالمية للتوحيد والقياس كهيئة دولية معنية بقضية الجودة وأصدرت سلسلة المواصفات العالمية المعروفة بأنظمة وإدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠, وهو مصطلح عام لمجموعة المعايير التي تم وضعها من قبل الهيئة الدولية للمواصفات القياسية International Standardization Organization (ISO)(٤), وتضم منظمة الايزو ٩٠ دولة وتعمل علي ترويج مواصفاتها القياسية والأنشطة المتعلقة بها من اجل تسهيل التبادل التجاري الدولي للسلع والخدمات وتنمية التعاون في مجالات المعلومات والعلوم التقنية والنواحي الاقتصادية , ومن مواصفات ايزو ٩٠٠٠ما يلي :

ISO٩٠٠١:٢٠١٥ وهو خاص بتحديد متطلبات إدارة الجودة

ISO٩٠٠٤:٢٠٠٩ يركز علي كيفية جعل نظام إدارة الجودة أكثر كفاءة وفاعلية

ISO١٩٠١١: ٢٠١١ يركز علي التوجيهات الخاصة بالمراجعة الداخلية والخارجية لنظم إدارة الجودة(٥).

---

١ - الهلالي, الشربيني الهلالي, السيد, احمد الهي . معايير الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي النوعي : دراسة للواقع والمأمول بكلية التربية النوعية بالمنصورة.-المؤتمر السنوي الدولي الأول :مصر,الفترة من ٨-٩ ابريل ٢٠٠٩.(متاح علي الخط المباشر) www١.mans.edu.eg/facse/arabic/moktamar/fourth/first_folder/١٤.pdf[٢٢-١١-٢٠١٦]

٢ - العمد, تمارا حمزة . واقع الاعتماد الأكاديمي في الجامعات الأردنية ومقترحات للتطوير / إشراف عدنان بدري الابراهيم . جامعة اليرموك : كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية (٢٠١٢م). ص ٣٢. أطروحة دكتوراه (متاح علي الخط المباشر).https://search.mandumah.com/Record/٧٣٢٥١٤
[١٠-١١-٢٠١٦]

٣ - الدوسري, نوف بنت محمد هضيبان . تصور مقترح للجودة والاعتماد الأكاديمي : لكلية التربية جامعة الأميرة نورة في ضوء بعض التجارب العالمية.- مجلة دراسات في التعليم الجامعي - مصر.ع٢٤, ٢٠١٣م(متاح علي الخط المباشر).http://search.mandumah.com/record/٤٧٤٠٧٥ [٢-١١-٢٠١٦]

٤ - حمزة, اسوان عبد الله . ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي في مؤسسات التعليم العالي في ضوء المعايير الدولية بين النظرية والتطبيق .- مجلة التواصل .ع٣٠ (يناير ٢٠١٣). ص ١٥٨.(متاح علي الخط المباشر)http://searsh.mandumah.com/recod/٦٠١١١٧ [٢٩-١٠-٢٠١٦] < .

- 5http//:www.iso.org/iso/home.htm

كما ظهرت العديد من المؤسسات والهيئات الخاصة بالاعتماد الأكاديمي, ستعرض لها الباحثة في الفقرة التالية .

٢- هيئات الاعتماد الأكاديمي العالمية والعربية

يوجد العديد من هيئات الاعتماد الأكاديمي الدولية والعربية , سوف تستعرض الباحثة نماذج من هذه الهيئات :

مجلس الاعتماد الجامعي في اليابان (Japanese University Accreditation (JUAA "ASSOCIATION(١)

انشأ هذا المجلس عام ١٩٤٧م بهدف تقييم الكليات والمدارس والتحسين النوعي للجامعات, ومنذ عام ٢٠٠٢م أصبح هناك تقييم للجامعات كل سبع سنوات من المجلس, وتتحدد معايير الاعتماد وضمان الجودة بمجلس الاعتماد الياباني في عدة محاور من بينها : الرسالة والغايات والأهداف, والنظام الإداري, البرامج والمقررات الدراسية, القبول والتسجيل البحث العلمي, الهيئة التدريسية, المشاركة المجتمعية , المرافق والتجهيزات, الدعم الطلابي وضمان الجودة.

اللجنة القومية للتقويم في فرنسا CNE

تأسست عام ١٩٨٤م , بقانون صدر من البرلمان, بهدف تقييم جميع المدارس العامة والجامعات, ومراجعة التطورات في التعليم العالي وتقديم تقرير سنوي إلي رئيس الجمهورية عن مؤسسات التعليم العالي وتقوم اللجنة بتقييم مؤسسات التعليم وفق عدة مجالات أساسية هي : سياسة التعليم والبرامج وتتضمن : سياسة القبول والتسجيل والخريجين , والمقررات , والبرامج المقدمة وتنظيمها ،والبحث العلمي ويتضمن تنظيم والبحوث ونقل المعرفة والتنمية الاقتصادية , والإدارية وتتضمن : الهيكل التنظيمي والمشاركة المجتمعية , والحوكمة والإدارة المالية(٢) .

هيئة توكيد الجودة QAA) Quality Assurance Agency)(٣)

أنشأت بالمملكة المتحدة عام ١٩٩٧م , بهدف وضع نظام لتوكيد الجودة ومعايير الجودة في التعليم العالي, وتعتبر هيئة توكيد الجودة هيئة مستقلة وغير حكومية وتعمل كجمعية أهلية, ويشمل نظام توكيد الجودة في الهيئة الآتي:

١. عمليات المراجعة الداخلية لتوكيد الجودة والتي تتم بواسطة المؤسسات التعليمية نفسها من خلال مراجعة البرامج بواسطة محكمين داخليين وخارجيين.

١- http//:www.juaa.or.jp/en/index.html

٢ - سلمان, رويده عبد الرحمن , فاطمة ابو النور محمد . متطلبات الاعتماد الاكاديمي بكلية العلوم والاداب بينبع علي ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد.- مجلو كلية التربية – جامعة دمنهور .مج٤(ع٤, ٢٠١٢م).(متاح علي الخط المباشر)almanhal.platform.com/article/preview.aspx?>[٢٠١٦-١١-١]

٣- http//:www.qaa.ac.uk/en

٢. مراجعة الجودة بالمؤسسة التعليمية وذلك بواسطة هيئة توكيد الجودة.
٣. مراجعة برامج المؤسسة التعليمية بواسطة هيئة توكيد الجودة.
٤. الاعتماد بواسطة هيئة توكيد الجودة.

تقييم الأبحاث التي تتم بالمؤسسات التعليمية بواسطة القائمين على المراجعة **Peer Reviewers** عن طريق الجهة المانحة **Funding Body**.

وفي عام ٢٠٠٢ تم تفعيل دور هيئة توكيد الجودة من خلال النظام الآتي:
١. مراجعة المؤسسات التعليمية **Institutional Audit** كل خمس سنوات.
٢. التطوير بالمشاركة مع مؤسسات التعليم العالي **Developmental Engagement** حول مدى مطابقتها للمعايير الأكاديمية(١).

٤- الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية(**NCAAA**) (٢)

National Commission for Academic Accreditation & Assessment

تم إنشاء الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي عام ١٤٢٤هـ بناء علي قرار مجلس التعليم العالي بإنشائها, وتتمتع الهيئة بالشخصية المعنوية والاستقلال الإداري والمالي تحت إشراف مجلس التعليم العالي وهي السلطة المسئولة عن شئون الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي فوق الثانوي.

وتعمل الهيئة علي وضع معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي متوافقة مع المعايير العالمية مع مراعاة متطلبات البيئة المحلية, تقديم العون لمؤسسات التعليم فوق الثانوي من اجل مساعدتها على تقويم أدائها , والتخطيط لتحسين هذا الأداء , توفير وتطوير قواعد المعلومات الخاصة بالممارسات الجيدة ومؤشرات الجودة لكل قطاعات التعليم(٣) .

وقد قامت الهيئة بوضع مجموعة من المعايير لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي واعتمادها , وتغطي المعايير أحد عشر مجالاً عاماً وترد في خمس مجموعات أساسية هي :

المجموعة الأولي : السياق المؤسسي وتشمل
(الرسالة والغايات والأهداف - السلطات والإدارة - إدارة ضمان الجودة والتعليم)
المجموعة الثانية : جودة التعليم والتعلم
المجموعة الثالثة : دعم تعليم الطلاب
المجموعة الرابعة : دعم البنية التحتية

---

١ -جامعة الباحة . أسس بناء الجودة في إدارة التعليم العالي. (متاح على الخط المباشر) faculty.ksu.edu.sa/٧٢٤٦١/Publications.[٢٠١٦-١١-١٥]/

-2http//:www.ncaaa.org.sa/Pages/default.aspx

٣ - مراد, محمد يوسف . الجودة والاعتماد الأكاديمي في برامج المكتبات والمعلومات: دراسة تحليلية للمفاهيم والمؤسسات والمعايير والتجارب الدولية والعربية .- الرياض : جمعية المكتبات والمعلومات السعودية , ٢٠١٤. ص ٣٣.

المجموعة الخامسة : الإسهامات الاجتماعية(١)

معايير اعتماد برامج المكتبات والمعلومات

يرجع نشاط اعتماد المؤسسات التعليمية في مجال المكتبات والمعلومات وبرامجها إلي بدايات القرن العشرين وتحديدا عام ١٩٠٥م, حيث زاد عدد مدارس المكتبات في ذلك الوقت بشكل ملحوظ للرغبة الشديدة في التوسع في التعليم الجامعي للمكتبات والمعلومات, إلا أن بعض البرامج كان يفتقد الحد الأدنى من المقومات التي تضمن تحقيق مستوي تعليمي مقبول للدارسين بها, ومن هنا أخذت جمعية المكتبات الأمريكية علي عاتقها مهمة مراقبة أوضاع مدارس المكتبات منذ ذلك التاريخ عندما كونت لجنة تحاول وضع معايير تعتمد عليها الجمعية في تقييم برامج تعليم المكتبات(٢) , هذا وقد ظهرت بعض معايير لاعتماد برامج المكتبات والمعلومات منها الصادر من هيئات ضمان الجودة وأخرى صادرة من جمعيات المكتبات الدولية والعربية من هذه المعايير:

معايير الجمعية الأمريكية للمكتبات(٣)

ALA Standards for Accreditation of Master`s Programs in Library and information Studies

تعد جمعية المكتبات الأمريكية واحدة من أقدم واكبر جمعيات واتحادات ومؤسسات المكتبات والمعلومات علي مستوى العالم, وترجع نشأتها لعام ١٨٧٦م في دولة فيلادلفيا الأمريكية, ومنذ عام ١٩٢٥م تقوم الجمعية باعتماد برامج المكتبات والمعلومات في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وكندا(٤), وتغطي المعايير الخاصة بالجمعية هنا برامج الماجستير في المكتبات ودراسات المعلومات وتتكون من خمسة معايير هي :

- التخطيط المنهجي **Systematic Planning**
- المنهج **Curriculum**
- أعضاء هيئة التدريس **Faculty**
- الطلاب **Students**
- الإدارة والدعم المالي **Administration، Finances، and Resources**

---

١ - سلمان, رويده عبد الرحمن , فاطمة ابو النور محمد . متطلبات الاعتماد الأكاديمي بكلية العلوم والآداب بينبع علي ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد.- مجلو كلية التربية – جامعة دمنهور .مج٤(ع٤, ٢٠١٢م).(متاح علي الخط المباشر)almanhal.platform.com/article/preview.aspx?>[١-١١-٢٠١٦]

٢ - الغلبان, ثروت يوسف . معايير الاعتماد لمدارس وبرامج تعليم المكتبات والمعلومات .- مجلة المكتبات والمعلومات العربية . س٢٣, ع٣ (يوليو ٢٠٠٣م).ص ص ٢٥-٤٤.

3 - ALA Standards for Accreditation of Master's Programs in Library and Information Studies / Adopted by approval of the Council of the American Library Association, February 2, 2015. Available at:http://www.ala.org/accreditedprograms/standards

٤ - منصور, عصام . معايير جمعية المكتبات الأمريكية لاعتماد برامج الماجستير في دراسات المكتبات والمعلومات .- مجلة دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات . مج ١٥,ع١(يناير ٢٠١٠). ص ١٥٢(متاح علي الخط المباشر) https://search.mandumah.com/Record/٧٤٩٣١[٣-١١-٢٠١٦]

معايير المعهد المرخص لاختصاصي المكتبات والمعلومات «CILIP“(١)

Chartered Institute of library and information Professionals

يعتمد المعهد المرخص لاختصاصي المكتبات والمعلومات مقررات التأسيس والمرحلة الجامعية الأولى ومرحلة الدراسات العليا في مجال المكتبات والمعلومات وعادة ما تكون هذه المقررات في انجلترا, وويلز, واسكتلندا, وايرلندا الشمالية , كما أن المعهد يرحب بالنظر في طلبات الموافقة علي اعتماد المقررات لبرامج خارج المملكة المتحدة .

ويحدد CILIP ثلاث معايير أساسية للاعتماد وهي:

- وثاقة صلة المقرر بمهنة المكتبات وإدارة المعرفة والمعلومات وفقا لما هو محدد في بناء المعرفة المهنية .
- مؤشرات تقدم الدليل أو البرهان علي المشاركة النشطة في الأنشطة المهنية سواء من جانب الطلاب أو أعضاء هيئة التدريس, علي سبيل المثال عضوية CILIP أو أي كيان مهني أخر وثيق الصلة.
- دليل أو برهان بتشجيع الطلاب علي الانخراط في التطوير المهني المستمر عند التخرج(٢) .

٣- معيار الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (نوفمبر ٢٠١٦)(٣)

المعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات (مرحلة الليسانس /البكالوريوس)
قام بإعداد هذا المعيار الأستاذ الدكتور أسامة السيد محمود أستاذ المكتبات والمعلومات بجامعة القاهرة , وقد جاء هذا المعيار ليضيف حلقة جديدة في سلسلة المعايير العربية, ويهتم هذا المعيار ببرامج التعليم الجامعي في مرحلته الأولى والتي يتشكل فيها فكر المهنيين في مجال المكتبات والمعلومات والأرشيف في أول لقاء لهم بالتخصص في دراسته الأكاديمية, ويهدف هذا المعيار إلي سد حاجة أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات والمعاهد العربية لوجود معيار عربي مرجعي يراعي الظروف البيئية العربية ويدعم جهد ضمان الجودة بهذه الأقسام التي تفتقر إلي معيار عربي حديث, حيث تبين أن المعايير المؤسسة العامة والشاملة لكل برامج الكليات والمعاهد تبتعد بقدر ما عن طبيعة دراسة المكتبات والمعلومات في الوطن العربي(٤).

ويتكون المعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات من تسعة محاور أساسية هي :

المحور الأول : التخطيط الاستراتيجي

- 1http//:www.cilip.org.uk/cilip/cilip-accredited-qualifications

٢ - مراد, محمد يوسف . الجودة والاعتماد الأكاديمي في برامج المكتبات والمعلومات: دراسة تحليلية للمفاهيم والمؤسسات والمعايير والتجارب الدولية والعربية .- الرياض : جمعية المكتبات والمعلومات السعودية , ٢٠١٤. ص ٢٢٢,٢٢٣.

٣ - محمود, أسامة السيد . المعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات للجامعات العربية (مرحلة الليسانس / البكالوريوس)مراجعة جاسم محمد جرجس, يسرية عبد زايد .- الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات :القاهرة, (نوفمبر ٢٠١٦).

٤ - , اسامة . المصدر السابق.

ويعني وضع خطة شاملة لمدة خمس سنوات قادمة في المتوسط تحدد مسارات البرنامج وتضمن تحقيق رؤية البرنامج ورسالته وأهدافه, وتحدد الموارد المطلوبة لذلك وتنطلق من تحليل عميق للواقع الحالي الذي يوجد به, ويتكون هذا المحور من المعايير التالية :

١/١ مكونات الخطة الإستراتيجية

٢/١ التحليل البيني أو الرباعي **SWOT**

٣/١ الخطة التنفيذية

٤/١ الوثائق الداعمة والشواهد المطلوبة

المحور الثاني : القيادة وإدارة البرنامج (الحوكمة)

الحوكمة هي الإطار العام الحاكم للبرنامج ويتكون من القوانين والتشريعات والقرارات والسياسات والأنظمة التي تحدد أدوار العاملين والعلاقات بينهم في إطار من الشفافية والعلانية والوضوح بما يضمن نظام إداري وبيئة عمل تحقق رؤية البرنامج ورسالته وأهدافه وتستوفي المعايير التي اعتمد عليها, وهذا المحور يتكون من :

١/٢ التشريعات واللوائح

٢/٢ قيادة البرنامج

٣/٢ النظام الإداري

٤/٢ النزاهة والشفافية

٥/٢ الوثائق الداعمة والشواهد المطلوبة

المحور الثالث : تصميم البرنامج التعليمي والمناهج

يقصد بالبرنامج التعليمي هنا مجموعة المقررات التي تطرحها وحده أكاديمية وتؤدي إلي الحصول علي درجة جامعية , ويتكون هذا المحور من المعايير التالية:

١/٣ السياسات

٢/٣ الأهداف التي يسعى إليها البرنامج

٣/٣ المعايير التي اعتمد عليها البرنامج

٤/٣ المجالات الرئيسية والفرعية والبينية

٥/٣ المناهج الدراسية

المحور الرابع : الطلاب والمهارات والكفايات المستهدفة

يعد الطلاب المحور الأساسي في العملية التعليمية فكل ما يبذل من جهد وإمكانات بشرية وتجهيزية ومالية إنما لهدف واحد وهو إعداد الطلاب ليكونوا كوادر مهنية تؤدي ما هو منتظر منها في المؤسسات المختلفة, ومحور الطلاب يتكون من :

١/٤ الطلاب

٢/٤ المهارات والكفايات المستهدفة

٣/٤ طرق وأساليب التعليم

٤/٤ طرق التقييم

٥/٤ التطوير المستمر

المحور الخامس : أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة

يشمل هذا المحور كل ما يتعلق بأعضاء هيئة التدريس الدائمين والمنتدبين والهيئة المعاونة, ويتكون هذا المحور من :

١/٥ اختيار أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة

٢/٥ الوثائق الداعمة والشواهد المطلوبة

المحور السادس : الموارد والتسهيلات

يشتمل هذا المحور علي الموارد المالية والمعملية والمباني والقاعات ومصادر المعلومات والمكتبات التي لابد أن تتوفر لدى أي برنامج في المكتبات والمعلومات, ويتكون هذا المحور من المعايير التالية :

١/٦ الميزانيات والموارد المالية

٢/٦ المباني والتجهيزات التعليمية

٣/٦ مصادر المعلومات والاتصالات

المحور السابع : البحث العلمي

يركز هذا المحور علي البحث العلمي لدى أعضاء هيئة التدريس الدائمين والمنتسبين للبرنامج

١/٧ خطة البحث العلمي

المحور الثامن : المشاركة المجتمعية وعلاقات البرنامج بالمجتمع

يحدد هذا المحور العناصر التي ينبغي أن تتوفر في أي برنامج متخصص في المكتبات والمعلومات بشأن مشاركته المجتمعية بالبيئة المحيطة ويحدد علاقته بالمجتمع , ويتكون المحور من :

١/٨ الخطط والسياسات

المحور التاسع : التقويم المستمر وقياس الأداء وتطوير البرنامج

التقويم الدائم من أهم مظاهر جودة أي برنامج , والتقويم يكون لكل عناصر البرنامج من إدارة وأعضاء هيئة التدريس وطلاب وفنيين والأطراف الأخرى من أصحاب المصالح في المجتمع عن طريق قياس الأداء من ناحية للتأكد من تحقيق الأهداف والخطط والسياسات والمعايير التي حددها البرنامج لنفسه, ثم الانطلاق من نتائج قياس الأداء إلي وضع خطط التطوير المستمر للبرنامج , ويتكون هذا المحور من معيار:

١/٩ عناصر التقويم المستمر وقياس الأداء والتطوير الدائم

الإطار العملي للدراسة

٤- واقع اعتماد برامج المكتبات والمعلومات بجمهورية مصر العربية

تشغل قضية المعايير جانب كبير من اهتمام المؤسسات المهنية في مجال المكتبات والمعلومات, حيث تسعي أقسام المكتبات في جمهورية مصر العربية إلي الحصول علي الاعتماد , إلا أنها تواجه مشكلة وهي أنها ضمن كليات الإنسانيات والعلوم الاجتماعية, حيث لا تنطبق المعايير الوطنية للجودة والاعتماد علي برامجها والتي تأخذ الطابع المحلي بحكم طبيعة تكوينها, وقلة المدخلات التعليمية المتمثلة في الميزانيات وتعدد البرامج بها, وتوزيعها بين الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية, وضعف مستوى الطلاب الملتحقين, وبالتالي جاءت كليات العلوم الاجتماعية والإنسانية والتي تنتمي إليها أقسام المكتبات في ذيل قائمة الكليات والمعاهد المعتمدة في مصر(١), واعتماد برامج المكتبات عبارة عن مجموعة من العمليات تتم من خلال هيئة خارجية تفحص وتقييم برامج المكتبات والمعلومات بالاعتماد علي معايير محددة سابقا(٢).

وبناءً علي ذلك ظهرت محاولات لوضع معيار وطني أكاديمي لبرامج المكتبات والمعلومات, منها «المعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات للجامعات العربية» الصادر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات والذي تناولته الباحثة بالتفصيل في الجزء الخاص بمعايير اعتماد برامج المكتبات والمعلومات, ويوجد أيضا محاولة قام بها أقسام المكتبات والمعلومات في مصر لإعداد المعايير المرجعية الأكاديمية القياسية في الفترة من (من ديسمبر ٢٠١٣ : ابريل ٢٠١٤), حيث انه في عام ٢٠١٣ تقدمت جامعة عين شمس للحصول علي الاعتماد , وكانت الجامعة قد أعدت معيار خاص بثلاث أقسام علمية وهم (المكتبات والمعلومات - قسم الآثار - قسم الصحافة) , ولكن طلبت الهيئة تكوين لجنة لفحص المعايير ووضع المعايير القومية الأكاديمية القياسية (NARS) تكون خاصة بقسم المكتبات والمعلومات , وبالفعل تم تكوين لجنة لإعداد المعايير وتكونت اللجنة من كلا من :

جدول (١) لجنة إعداد المعايير القومية القياسية

الاسم	الوظيفة
ا.د أسامة السيد محمود	أستاذ المكتبات والمعلومات المتفرغ بجامعة القاهرة , ومدير وحدة ضمان الجودة سابقا
ا.د ماجدة مصطفي	أستاذ بجامعة المنوفية
ا.د الصاوي محمد الصاوي	أستاذ الفلسفة جامعة بنها
ا.د شريف شاهين	أستاذ المكتبات والمعلومات - جامعة القاهرة
ا.د خالد عبد الفتاح	أستاذ المكتبات والمعلومات - ومدير وحدة المكتبة الرقمية

١ - محمود, أسامة السيد . المعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات للجامعات العربية (مرحلة الليسانس / البكالوريوس)مراجعة جاسم محمد جرجس, يسرية عبد الحليم زايد .- الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات :القاهرة, (نوفمبر ٢٠١٦). ص ٩.

٢ - Sarkhel, Juran Krishna. Quality assurance and accreditation of LIS education in Indian universities: Issues and perspectives.- School of Communication & Information, Nanyang Technological University. ٢٠٠٦, :٤٢٧-.٤٣١pp Available at http://hdl.handle.net/١٠١٥٠/١٠٦٢٧٣

وقامت لجنة الإعداد بتكوين لجنة عصف ذهني مكونة من بعض رؤساء أقسام المكتبات في مصر ومديري كبرى المكتبات في مصر, وهذه بعض الأسماء التي شاركت في لجنة العصف الذهني :

ا.د يسريه عبد الحليم زايد	أستاذ المكتبات والمعلومات - جامعة القاهرة
ا.د صلاح حجازي	مدير مكتبة الجامعة الألمانية
ا.د وسام درويش	جامعة الأزهر
ا.د حسناء محمود محجوب	أستاذ المكتبات والمعلومات بجامعة المنوفية
ا. هبة إسماعيل	جمعية الرعاية المتكاملة
ا.د رءوف عبد الحفيظ هلال	مدير دار الكتب المصرية, ورئيس قسم مكتبات عين شمس
ا.د محمد عبد الرحمن السعدني	أستاذ بجامعة بنها
ا.د غادة عبد المنعم موسي	أستاذ ورئيس قسم المكتبات جامعة الإسكندرية
ا.د السعيد داود	جامعة الأزهر

وتم وضع معيار لمخرجات التعلم المستهدفة فقط (Intended Learning Outcomes (ILOs وهي النتائج التي تسعي المؤسسة إلي تحقيقها في الطلاب من خلال برامجها المختلفة والمرتبطة بالمعايير الأكاديمية, وتعكس رسالتها وتكون قابلة للقياس, وترتبط بشكل واضح بالمحتوى العلمي والطرق المختلفة للتدريس وتقويم الطلاب, وتؤدي إلي تحقيق مواصفات الخريج وهي المعارف والفهم والمهارات المرتبطة بموضوعات التخصص المستهدفة بالمؤسسة التي يتم اكتسابها للمتعلم بعد إتمامه نشاط تعليمي محدد.

وقد اعتمدت جامعة عين شمس علي هذا المعيار, ثم حصلت علي الاعتماد, وتسعى باقي أقسام المكتبات في مصر إلي الحصول علي الاعتماد, كما نجد أن بعض الأقسام قد تبنت معايير قسم مكتبات جامعة عين شمس مثل قسم مكتبات جامعة الإسكندرية وقسم مكتبات جامعة المنوفية حيث أن هذه المعايير أصبحت معتمدة من الهيئة, ومعيار قسم مكتبات جامعة عين شمس خرج في الشكل التالي:

١- المعايير القومية الأكاديمية القياسية (NARS) (قسم المكتبات والمعلومات جامعة عين شمس)

١/١ المعلومات والمفاهيم:

يجب أن يكون الخريج قد اكتسب المعارف و القدرة على فهم:

١/١/١ النظريات والمدارس الفكرية في مجال المكتبات والمعلومات.

٢/١/١ التطورات العلمية والاتجاهات الحديثة في مجال المكتبات والمعلومات .

٣/١/١ الظواهر و المؤثرات المختلفة في مجال مجال المكتبات والمعلومات.

٤/١/١ العلوم ذات العلاقة بتخصص المكتبات والمعلومات سواء كانت: الإنسانية أم الاجتماعية أم

الطبيعية بالقدر الذي يمكنه من متابعة مجال المكتبات والمعلومات.

٥/١/١ الصيغ البحثية الرئيسية في مجال المكتبات والمعلومات، ومناهج البحث وأدواته وأساليب القياس.

٦/١/١ أخلاقيات البحث العلمي والممارسة المهنية في مجال المكتبات والمعلومات.

٢/١ المهارات المهنية:

لابد وأن يكون الخريج قادرًا على:

١/٢/١ جمع وتحليل واستخدام المعلومات المختلفة باستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة .

٢/٢/١ جمع البيانات الواقعية (الكمية والكيفية) والتاريخية وتحليلها، وإعداد تقارير عنها.

٣/١ المهارات الذهنية:

يجب أن يكون الخريج قادرًا على:

١/٣/١ إتباع المنهج العلمي في التفكير وطرق الاستدلال.

٢/٣/١ تشخيص المشكلات و اقتراح حلول مختلفة لها .

٣/٣/١ التفكير الناقد.

٤/٣/١ طرح أسئلة بحثية.

٥/٣/١ التناول التاريخي للظواهر المختلفة في مجال المكتبات والمعلومات.

٤/١ المهارات العامة:

يجب أن يكون الخريج قادرًا على:

١/٤/١ استخدام إمكانات الحاسوب والوسائط التكنولوجية الحديثة في التواصل، والاطلاع والبحث عن المعلومات.

٢/٤/١ العمل الجماعي وإدارة الفريق.

٣/٤/١ التواصل بصورة مكتوبة أو شفاهة .

٤/٤/١ استخدام لغة أجنبية واحدة على الأقل .

٥/٤/١ استخدام أساليب حل المشكلات، سواء بين الأفراد، أوفى إطار مؤسسي بكفاءة.

٥- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في مصر

National Authority For Quality Assurance and Accreditation of Education

أنشأت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في نوفمبر ٢٠٠٧ م, من خلال صدور قرار رئيس الجمهورية في الثامن من نوفمبر ٢٠٠٧م بإنشاء الهيئة بعد إقرار قانون إنشائها من مجلس الشعب (قانون ٨٢ لسنة ٢٠٠٦م)، وتتولى الهيئة وضع السياسات اللازمة لضمان جودة التعليم واتخاذ الإجراءات الكفيلة باعتماد مؤسسات التعليم في جمهورية مصر العربية, وبالتالي تقوم الهيئة بإعداد معايير اعتماد كليات ومعاهد التعليم العالي بالاستعانة بممثلي المستفيدين والأطراف المجتمعية المختلفة ذات

الصلة والمهتمة بتطوير التعليم بالإضافة إلي الاستعانة بالتجارب العالمية, كما أن الهيئة تقوم بمراجعة دورية لمعايير الاعتماد كل خمس سنوات علي الأكثر وذلك لتواكب التغيرات العالمية في جودة التعليم والاتجاهات الحديثة في التعليم.

وتسعي الهيئة إلي الارتقاء بمستوى جودة التعليم وتطويره المستمر واعتماد المؤسسات التعليمية وفقا لمعايير قومية تتسم بالشفافية وتتلاءم مع المعايير القياسية الدولية لهيكلة ونظم وموارد وأخلاقيات العملية التعليمية والبحث العلمي والخدمات المجتمعية والبيئية, وكسب ثقة المجتمع في مخرجاتها لتحقيق الميزة التنافسية محلياً وإقليمياً ودولياً, ودعم خطط التنمية القومية الشاملة وتعزيز الإسهامات المعرفية والثقافية والبحثية لهذه المؤسسات, وبالتالي تُعد الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد أحد الركائز الرئيسية للخطة القومية لإصلاح التعليم في مصر وذلك باعتبارها الجهة المسئولة عن نشر ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية والمجتمع, وعن تنمية المعايير القومية القياسية الدولية لإعادة هيكلة المؤسسات التعليمية وتحسين جودة عملياتها ومخرجاتها علي النحو الذي يؤدي إلي كسب ثقة المجتمع فيها وزيادة قدراتها التنافسية محليا ودوليا وخدمة أهداف التنمية المستدامة في مصر.

أهداف الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

تسعي الهيئة لتحقيق مجموعة من الأهداف من أهمها :

١. نشر الوعي بثقافة الجودة
٢. التنسيق بين المؤسسات التعليمية بما يكفل الوصول إلي منظومة متكاملة من المعايير وقواعد مقارنات التطوير, وآليات قياس الأداء استرشادا بالمعايير الدولية, وبما لا يتعارض مع هوية الأمة .
٣. دعم القرارات الذاتية للمؤسسات التعليمية للقيام بالتقويم الذاتي.
٤. تأكيد الثقة علي المستوى المحلي والإقليمي والدولي في مخرجات العملية التعليمية بما لا يتعارض مع هوية الأمة.
٥. القيام بالتقويم الشامل للمؤسسات التعليمية وبرامجها طبقا للمعايير القياسية والمعتمدة لكل مرحلة تعليمية ولكل نوع من المؤسسات التعليمية(١) .

إجراءات اعتماد البرامج في الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

أولا : التقدم بملف الاعتماد

طلب الاعتماد : حيث تتقدم المؤسسة التعليمية بطلب اعتماد البرنامج التعليمي والنموذج التالي يوضح استمارة طلب الاعتماد

---

١ – موقع الهيئة علي الانترنت www.Naqaae.eg

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

الهيئة القومية
لضمان جودة التعليم والاعتماد

نموذج رقم (١)
طلب التقدم للاعتماد برنامج تعليمي

اسم المؤسسة التعليمية :	....
عنوان المؤسسة :	....
نوع المؤسسة :	□ حكومي: □ كلية □ معهد متخصص □ معهد عالي □ معهد متوسط □ خاص : □ كلية □ معهد عالي □ معهد متوسط
الجامعة/ الأكاديمية التابعة لها :	....
الممثل الرسمي للمؤسسة:	الاسم:
	الوظيفة :
	تليفون : (عمل) .... (المحمول) .... (المنزل) ....
	فاكس: ....
	بريد إلكتروني:
تاريخ الترخيص بالعمل كمؤسسة للتعليم العالي :	....
رقم الترخيص :	....
هل للمؤسسة مجلس رسمي حاكم معتمد ؟	□ نعم □ لا

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

هل للمؤسسة خطة استراتيجية ؟	□ نعم (ترفق الخطة الإستراتيجية للمؤسسة) □ لا
إقرار : أقر أن كافة البيانات الواردة أعلاه صحيحة. رئيس المؤسسة : .... التوقيع :	خاتم المؤسسة

مرفقات : يرفق بالطلب المستندات التالية:

٢- ما يفيد موافقة الجهه التابع لها البرنامج (الجامعة/الأكاديمية) للتقدم بطلب الاعتماد.

٣- الخطة الاستراتيجية للمؤسسة.

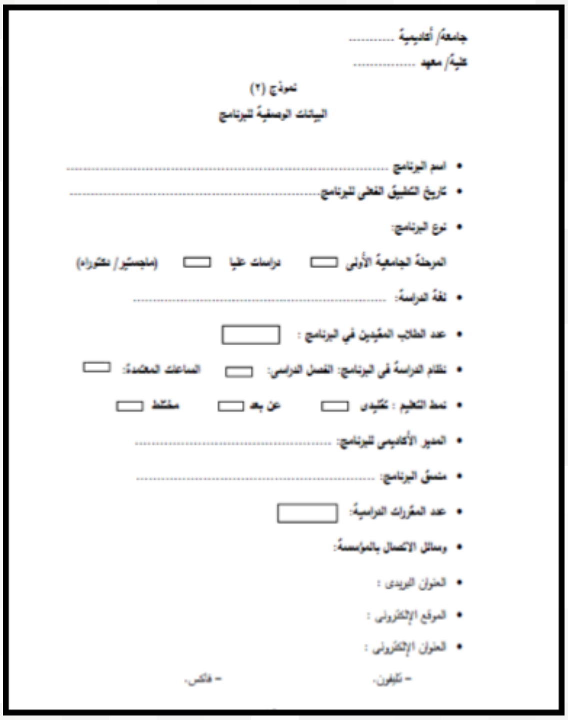
٤- الرسالة المعتمدة من المجلس الحاكم للمؤسسة.

بيانات تملأ بواسطة الهيئة

كود المؤسسة / البرنامج بقاعدة بيانات الهيئة:	
تاريخ تقديم طلب الاعتماد للبرنامج	
اسم المستلم:	توقيع المستلم

شكل (١) استمارة طلب الاعتماد

ويجب أن يكون الطلب معتمدا من مجلسها الحاكم ومن مجلس الجامعة, وكذلك تقديم البيانات الوصفية الكافية عن البرنامج كما هو موضح بالنموذج التالي



جامعة/ أكاديمية ....
كلية/ معهد ....

نموذج (٢)
البيانات الوصفية للبرنامج

- اسم البرنامج ....
- تاريخ التطبيق الفعلى للبرنامج..
- نوع البرنامج:

المرحلة الجامعية الأولى □ دراسات عليا □ (ماجستير/ دكتوراه)

- لغة الدراسة: ....
- عدد الطلاب المقيدين في البرنامج : □
- نظام الدراسة في البرنامج: الفصل الدراسي □ الساعات المعتمدة: □
- نمط التعليم : تقليدى □ عن بعد □ مختلط □
- المدير الأكاديمى للبرنامج: ....
- منسق البرنامج: ....
- عدد المقررات الدراسية: □
- وسائل الاتصال بالمؤسسة:
- العنوان البريدى :
- الموقع الإلكترونى :
- العنوان الإلكترونى :

- تليفون. - فاكس.

شكل (٢) نموذج البيانات الوصفية للبرنامج

ويتم رفض طلب التقدم للاعتماد إذا تبين للهيئة أن البرنامج غير مستوف للشروط المؤهلة للتقدم للاعتماد, كما تقوم الهيئة بمخاطبة المؤسسة رسميا في حالة استيفاء البرنامج للشروط المؤهلة للتقدم بطلب الاعتماد وذلك بما يفيد قبول الطلب خلال مدة لا تزيد عن شهر واحد من تاريخ التقدم وتحثها علي البدء بإعداد الدراسة الذاتية.(١)

ثانياً: إعداد الدراسة الذاتية للبرنامج

تقوم بعد ذلك المؤسسة التعليمة بعمل الدراسة الذاتية, وتعتبر الدراسة الذاتية للبرنامج المرجع الأساسي لفريق المراجعين المعتمدين والذين ستسند إليهم مهام المراجعة والتقويم للمحاور والمعايير المحددة من قبل الهيئة إثناء الزيارة الميدانية , وبالتالي يجب عند إعداد الدراسة الذاتية مراعاة الأتي :

١. تشكل المؤسسة التابع لها البرنامج التعليمي فريق يتولي إعداد الدراسة الذاتية للبرنامج
٢. يتم إعداد الدراسة الذاتية بدقة ومصداقية وبمشاركة جميع الأطراف ذات الصلة داخل وخارج المؤسسة مع ضرورة توفير الأدلة والوثائق المدعمة للبيانات الواردة بالدراسة.
٣. تقدم المؤسسة التابع لها البرنامج الدراسة الذاتية للهيئة وتكون ثلاث نسخ مطبوعة ونسخة إلكترونية وتكون معتمدة من مجلسها الحاكم ومشفوعة بخطاب من رئيس المجلس يفيد بأن كافة البيانات الواردة بالدراسة صحيحة.
٤. يتم إعداد الدراسة الذاتية وكذلك تجميع وتحليل البيانات الخاصة بها وفقا للقواعد المنصوص عليها من الهيئة
٥. تجميع كافة النماذج المستوفاة للبرامج والمقررات الدراسية في ملحق منفصل عن الدراسة الذاتية

ثالثاً : الزيارات الميدانية للمراجعين المعتمدين

مواعيد الزيارات الميدانية

تقوم الهيئة بتحديد موعد لزيارات المراجعين المعتمدين, وذلك بالتنسيق مع المؤسسة خلال فترة لا تتعدي ستة أشهر من تلقي الهيئة طلب المؤسسة للتقدم لاعتماد البرنامج المعني .

تقوم الهيئة بزيارات ميدانية غير مجدولة للبرنامج وذلك بعد زيارة فريق المراجعين المعتمدين وقبل صدور قرار الاعتماد

الجدول الزمني للزيارة الميدانية

يحدد الجدول الزمني الإطار العام لزيارة المراجعة بهدف تيسير مهمة المؤسسات التعليمية في الإعداد للزيارة وتمكين فريق المراجعين من استخدام الوقت المتاح للزيارة بكفاءة, والجدول الزمني قابل للتعديل ليلاءم الظروف الخاصة بكل مؤسسة والنموذج التالي يوضح الجدول الزمني للزيارة الميدانية

---

١ – الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد. دليل التقويم والاعتماد للبرنامج التعليمي في مؤسسات التعليم العالي والازهر.– القاهرة : الهيئة , يناير ٢٠٠٩م . ص ١٨,١٧.

الجدول الزمني لزيارة فريق المراجعين المعتمدين

اليوم الأول : وصول فريق المراجعين للمؤسسة :	
٩:٠٠–٩:٤٥	اجتماع للمراجعين مع عميد المؤسسة (الكلية / المعهد) التابع لها البرنامج التعليمى المطلوب إعتماده و بحضور الوكيل المختص ومدير البرنامج ومدير مركز الجودة بالجامعة، ومدير وحدة إدارة الجودة بالمؤسسة.
١٠:٠٠–١٠:٤٥	يصاحب مدير البرنامج المستهدف رئيس وفريق المراجعة وبحضور المنسق إلى الغرفة الرئيسية المخصصة لفريق المراجعة للتعريف بنماذج الوثائق المطلوبة.
١١:٠٠–١٤:٣٠	ينقسم فريق المراجعين إلى فريقين للقيام على التوازي بالاتي: – فحص الوثائق المطلوبه – زيارة المكان المخصص للبرنامج التعليمى والكنترول.
١٤:٣٠–١٥:٠٠	استراحة
١٥:٠٠–١٦:٣٠	اجتماع مغلق للمراجعين المعتمدين لمناقشة نتائج الملاحظة والفحص الوثائقي لليوم الأول.
١٦:٣٠–١٧:٠٠	اجتماع فريق المراجعين المعتمدين مع المنسق للتاكيد على جدول اليوم الثاني وطلب أي مستندات إضافية أو إيضاحات.

اليوم الثاني: الأنشطة المخططة:	
٩:٠٠–٩:١٥	مقابلة رئيس المؤسسة
٩:١٥–١١:٠٠	– مقابلة مع أعضاء هيئة التدريس و الهيئة المعاونة المشاركين فى البرنامج ، حيث يتم مناقشة الجوانب الرئيسية التالية : • المعايير الأكاديمية للبرنامج ومدى الوعي بها. • المقررات الدراسية الخاصة بالبرنامج. • أساليب التعليم والتعلم المستخدمة فى البرنامج. • خصائص وأدوار القيادة الاكاديمية للبرنامج. – بالتوازي ؛ استكمال أعمال الفحص الوثائقي.
١١:٠٠–١٢:٣٠	مقابلة مع القيادات والعاملين في الجهاز الإداري للبرنامج.
١٢:٣٠–١٤:٠٠	مقابلة مع عينة من الطلاب الملتحقين بالبرنامج.
١١:٠٠–١٤:٠٠	بالتوازي: زيارة المكتبة وملاحظة الفصول الدراسية و بعض الأنشطة التعليمية المختارة.
١٤:٠٠–١٤:٣٠	استراحة.
١٤:٣٠–١٦:٣٠	اجتماع مغلق للمراجعين المعتمدين لمناقشة نتائج الملاحظة والفحص الوثائقي لليوم الثاني.
١٦:٣٠–١٧:٠٠	اجتماع فريق المراجعين المعتمدين مع المنسق للتأكيد على جدول اليوم التالي و طلب أي مستندات إضافية أو إيضاحات.
١٧:٠٠–١٧:٣٠	مقابلة مع عينة من خريجى البرنامج .
١٧:٣٠–١٨:٣٠	مقابلة مع الأطراف المجتمعية ذات العلاقة بالبرنامج.

اليوم الثالث : الأنشطة المخططة:	
٩:٠٠–٩:١٥	مقابلة رئيس المؤسسة.
٩:١٥– ١١:٠٠	مقابلة جميع المراجعين لممثلي الطلاب من الفرق الدراسية أو المستويات المختلفة فى البرنامج.
١١:٠٠–١٢:٣٠	تفقد أماكن ممارسة الأنشطة الطلابية، معامل الكمبيوتر ، أماكن اخرى تقترحها المؤسسة.
١٢:٣٠–١٤:٣٠	اجتماعات فردية مغلقة للمراجعين المعتمدين مع بعض أعضاء هيئة التدريس، الهيئة المعاونة والطلاب.
١٤:٣٠–١٥:٠٠	اجتماع عام بنهاية الزيارة الميدانية مع رئيس المؤسسة والوكلاء ومدير البرنامج، ومدير وحدة إدارة الجودة بالمؤسسة وغيرهم ممن يدعوهم رئيس المؤسسة لتقديم تقرير شفهي عام عن الزيارة.
١٥:٠٠	المغادرة

شكل (٣) الجدول الزمني للزيارة الميدانية

إعداد وتنظيم الزيارة الميدانية

تتطلب مرحلة الإعداد والتنظيم للزيارة الميدانية للبرنامج ضرورة التنسيق للزيارة وإجراء الزيارة التمهيدية للبرنامج ويتم التنظيم للزيارة من خلال:

التنسيق للزيارة الميدانية

تقوم المؤسسة بتكليف احد أعضاء هيئة التدريس المشاركين في البرنامج بدور المنسق فيما يتعلق بالزيارة الميدانية, ويؤدي المنسق دوراً مهما في عملية المراجعة والتقويم أثناء الزيارة الميدانية للبرنامج, حيث يساعد في إجراءات الترتيبات اللازمة للزيارة الميدانية لفريق المراجعين المعتمدين من الهيئة, كما يسهل عملية الاتصال بين هذا الفريق والأطراف المعنية الأخرى في البرنامج, كما يساعد فريق المراجعين على تنفيذ مهامهم وفقا للجدول الزمني المحدد للزيارة الميدانية ويزود الفريق بالمعلومات المطلوبة, وأخيرا يساعد في عرض الوثائق والأدلة وتنظيم المقابلات والاجتماعات التي تتطلبها عملية المراجعة

الزيارة التمهيدية

- يقوم فريق المراجعين بعمل زيارة تمهيدية تسبق الزيارة الميدانية الهدف منها ما يلي:
- التمهيد للزيارة الميدانية لفريق المراجعين والتدريب العملي لإدارة البرنامج علي الزيارات الميدانية وكسب التعاون لهذه الزيارات
- التأكيد علي ترتيبات الزيارة الميدانية
- إفادة المؤسسة عن مدى كفاية المعلومات التقويمية والوثائق التي تضمنتها الدراسة الذاتية للبرنامج وطلب أية معلومات أو وثائق إضافية.
- التأكيد علي توفير الوثائق الداعمة أثناء الزيارة

الفترة الزمنية وأنشطة الزيارة الميدانية

الفترة الزمنية

تستغرق الزيارة الميدانية ثلاثة أيام متتالية, ويمكن لفريق المراجعين المعتمدين طلب مد فترة الزيارة الميدانية تبعا لحجم البرنامج ومتطلبات عملية المراجعة.

يمكن إجراء زيارات غير مجدولة بعد الزيارة الميدانية الأولى وقبل صدور تقرير المراجعين المعتمدين إذا رأى فريق المراجعة الحاجة لذلك لاستكمال عملية التقويم وتستغرق الزيارة الواحدة من هذه الزيارات اللاحقة يوما واحدا فقط.

ب – الأنشطة

أثناء الزيارة الميدانية يتم الأتي:

- تنظيم اجتماعات ومقابلات علنية ومغلقة مع ممثلين للطلاب – أعضاء هيئة التدريس – الجهاز الإداري

- الأطراف المجتمعية .

- إطلاع المراجعين علي الوثائق المقدمة أو التي يرغبون في طلبها وهذا ما يسمى (الفحص الوثائقي).
- يستخدم المراجعون أسلوب الملاحظة لجمع الأدلة مثل ملاحظات قاعات التدريس , المعامل , المكتبة وغيرها .
- يعقد المراجعون اجتماعات مغلقة يوميا لتقويم سير عمل الفريق ومراجعة الأدلة ونتائج المقابلات والملاحظة .

رابعا- نتائج عملية التقويم

بعد الزيارة الميدانية والانتهاء من عملية التقويم تقوم الهيئة بإخطار المؤسسة التعليمية التابع لها البرنامج بنتائج عملية التقويم وذلك خلال ستين يوما من انتهائها من عملية التقويم, ونتيجة التقويم تشمل الحالات التالية :

منح الاعتماد

وذلك في حالة استيفاء البرنامج للمعايير المحددة من قبل الهيئة يتم منح البرنامج شهادة الاعتماد, وتقوم الهيئة بالإعلان عن هذا المنح بإضافة اسم البرنامج والمؤسسة التابع لها إلي سجل البرامج المعتمدة بسجلات الهيئة وبموقعها علي الانترنت, بالإضافة إلي إخطار وزارة التعليم العالي والجهات الأخرى المعنية, وتسري صلاحية شهادة الاعتماد لمدة خمس سنوات ويتم تجديدها بنفس الإجراءات والقواعد المطبقة للاعتماد أول مرة مع مراعاة أن تتقدم المؤسسة التابع لها البرنامج بطلب تجديد الاعتماد خلال الشهر الأول من السنة الأخيرة من مدة سريان الاعتماد السابق, ويرفق بالطلب أخر تقرير لاعتماد البرنامج والصادر من الهيئة , كما تسدد المؤسسة التابع لها البرنامج رسوم إعادة التقييم والاعتماد .

عدم الاعتماد

وذلك في حالة عدم استيفاء البرنامج لمعايير الاعتماد تصدر الهيئة قرار بعد الاعتماد ويتضمن القرار تقرير يوضح المعايير والمؤشرات والعناصر التي لم يطبقا البرنامج , ومستوي العجز في استيفاء متطلبات الاعتماد, ولا يجوز إعادة التقدم بطلب للاعتماد إلا بعد مرور عام كامل علي الأقل من تاريخ قرار الهيئة بعدم الاعتماد.

ومن ناحية أخري فإنه في حالة عدم استيفاء بعض معايير الجودة غير الحاكمة في البرنامج , فإن الهيئة تخطر المؤسسة تقرير مفصل يحدد نقاط القوة بالبرنامج, وكذلك الجوانب التي لم تستوف من المعايير وكيفية التحسين للوصول إلي مستوي الجودة المطلوب, وتمنح المؤسسة ١٥ يوم علي الأكثر للرد علي ما جاء بخطاب الهيئة المرسل للمؤسسة, وعلي المؤسسة تحديد المدة التي تراها لازمة لاستيفاء جوانب القصور في البرنامج وبما لا يتجاوز ٩ أشهر من تاريخ الإخطار, ثم بعد ذلك تقوم الهيئة بإعادة التقويم

وإصدار قرارها النهائي بالاعتماد أو عدم الاعتماد(١) .

معايير اعتماد البرامج للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

تقوم الهيئة بإعداد معايير اعتماد الكليات والبرامج عن طريق عدة مراحل متتالية ومتكاملة, فيتم جمع البيانات الوثائقية المتاحة والتي تتعلق بعملية ضمان الجودة والاعتماد سواء علي المستوي المحلي أو الدولي , كذلك جمع البيانات الميدانية اللازمة لتطوير المعايير من خلال الطرق التالية : العصف الذهني وذلك عن طريق مجموعة من الخبراء المتخصصون في جودة التعليم العالي من قيادات أكاديمية وأعضاء هيئة التدريس, والتغذية الراجعة من المؤسسات التعليمية التي تم تقيمها ومن المراجعين والمدربين, وأخيرا استطلاع آراء المستفيدين والخبراء بغرض الحصول علي آرائهم .

وتختلف معايير اعتماد البرامج عن معايير اعتماد الكليات والمعاهد, حيث وضعت الهيئة ١٢ معيار لاعتماد الكليات وهم كالأتي :

معيار ١ : التخطيط الاستراتيجي

معيار ٢ : القيادة والحكومة

معيار ٣ : إدارة الجودة والتطوير

معيار ٤ : أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة

معيار ٥ : الجهاز الإداري

معيار ٦ : الموارد المالية والمادية

معيار ٧ : المعايير الأكاديمية والبرامج التعليمية

معيار ٨ : التدريس والتعلم

معيار ٩ : الطلاب والخريجون

معيار ١٠ : البحث العلمي والأنشطة العلمية

معيار ١١ : الدراسات العليا

معيار ١٢ : المشاركة المجتمعية وتنمية البيئة

وكل معيار يحتوي علي مجموعة من المؤشرات إجمالها ٨٩ مؤشرا(٢) . وفي هذا البحث لن نتناول هذه المعايير الخاصة باعتماد الكليات والمعاهد بالشرح والتحليل , ولكن سيتم التركيز علي معايير اعتماد البرامج والتي هي محور الدراسة .

وبالتالي بالنسبة لمعايير اعتماد البرامج نجد أن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لخصت المعايير في محورين رئيسيين هما :

١ - الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد. دليل التقويم والاعتماد للبرنامج التعليمي في مؤسسات التعليم العالي والازهر.- القاهرة : الهيئة , يناير ٢٠٠٩م . ص ص ١٩ -٢٤.

٢ - الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد. دليل اعتماد كليات ومعاهد التعليم العالي.- الإصدار الثالث.- القاهرة : الهيئة , يوليو ٢٠١٥. ص ٢٩.

المحور الأول : إدارة البرنامج

يتعلق هذا المحور بإدارة البرنامج التعليمي التي تتمثل في توافر رسالة وأهداف محددة ومعتمدة ومعلنة للبرنامج, وقيادات أكاديمية وإدارية ذات كفاءة متميزة, وموارد مالية وتسهيلات مادية داعمة لتحقيق رسالة وأهداف البرنامج .

المحور الثاني : الفاعلية التعليمية للبرنامج

يتعلق المحور الثاني بالفاعلية التعليمية : أي قدرة البرنامج علي أداء العملية التعليمية بفاعلية وعلي النحو الذي يمكنه من تحقيق رسالته وأهدافه المعتمدة والمعلنة, ومن ثم المساهمة في تحقيق مخرجات التعليم المستهدفة (مواصفات الخريج) من البرنامج والتي تتفق مع متطلبات سوق العمل واحتياجات التنمية في المجتمع(١) .

ونجد أن لكل محور من المحورين السابقين مجموعة من المعايير يمكن توضيحها من خلال الجدول التالي:

جدول (٢) معايير اعتماد البرامج

م	محاور الاعتماد	المعايير
١	إدارة البرنامج	رسالة وأهداف البرنامج قيادة وتنظيم البرنامج الموارد المالية والتسهيلات المادية الداعمة
٢	الفاعلية التعليمية للبرنامج	المعايير الأكاديمية للبرنامج تصميم البرنامج التعليم والتعلم الطلاب أعضاء هيئة التدريس تقويم مخرجات التعلم التعزيز والتطوير مؤشرات نجاح البرنامج

ومن خلال الجدول السابق نجد أن لكل محور مجموعة من المعايير, وسوف توضح الباحثة عناصر مؤشرات وخصائص كل معيار كالتالي :

المحور الأول : إدارة البرنامج

جدول (٣) معايير محور إدارة البرنامج

١- دليل التقويم والاعتماد للبرنامج التعليمي في مؤسسات التعليم العالي والازهر. المصدر السابق ص ٣٣.

المعايير	المؤشرات	العناصر
١- رسالة وأهداف البرنامج	١/١ الرسالة	- صياغة الرسالة - اعتماد ونشر الرسالة - مراجعة وتحديث الرسالة
	٢/١ الأهداف	- صياغة الأهداف - اعتماد ونشر الأهداف
	٣/١ السمات المميزة للبرنامج	- أنواع السمات المميزة للبرنامج
٢- قيادة وتنظيم البرنامج	١/٢القيادة الأكاديمية للبرنامج	- منسق البرنامج - المجالس واللجان الرسمية - تقييم أداء القيادة الأكاديمية
	٢/٢ الهيكل التنظيمي والجهاز الإداري	- الهيكل التنظيمي - الجهاز الإداري - الإدارات الداعمة للبرنامج إن وجدت
	٣/٢ نظم المعلومات والتوثيق	- قواعد البيانات - حفظ المعلومات
٣- الموارد المالية والتسهيلات المادية الداعمة	١/٣ الموارد المالية	- مصادر وحجم التمويل - بنود الإنفاق
	٢/٣ التسهيلات المادية الداعمة	- قاعات التدريس - المعامل والتسهيلات الفنية الداعمة - المناخ الصحي - المكتبة
	٣/٣ البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	- الحاسبات الآلية - وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات

ويتبن من الجدول السابق وجود ثلاث معايير أساسية لمحور إدارة البرنامج أول هذه المعايير هو «رسالة وأهداف البرنامج» وتعني أن يكون للبرنامج التعليمي الخاضع للتقويم والاعتماد رسالة مكتوبة ومعتمدة ومنشورة يسعى إلي تحقيقها في الأجل الطويل, وأهداف محددة وواقعية ومعتمدة تساعد علي تحقيق رسالته, كما يجب أن يتم مراجعة وتحديث رسالة وأهداف البرنامج من خلال آليات محددة ورسمية وذلك في ظل التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية للبرنامج .

وثاني معيار هو « قيادة وتنظيم البرنامج» وهي أن يكون للبرنامج قيادة أكاديمية تتصف بالكفاءة ويتم اختيارها وتقييم أدائها وفقا لمعايير موضوعية وشفافة, كما يكون للبرنامج مجلس رسمي بجانب

المجالس واللجان الرسمية الأخرى ذات الصلة في المؤسسة التابع لها, ويكون للبرنامج هيكل تنظيمي واضح يحدد بدقة السلطات والمسئوليات والإدارات الداعمة للبرنامج, وأخيرا يتوافر للبرنامج قواعد بيانات حديثة ويتم نشر المعلومات الكافة عنه من خلال وسائل تكنولوجيا المعلومات.

وآخر معيار خاص بإدارة البرنامج هو «الموارد المالية والتسهيلات المادية الداعمة « حيث لا يمكن للبرنامج التعليمي أن يحقق رسالته وأهدافه المخططة بدون توافر الموارد المالية, لذلك فانه يجب أن تتوافر للبرنامج مصادر التمويل المناسبة وحجم التمويل الكافي لممارسة الفاعلية التعليمية, كما يجب أن تكون هناك إجراءات واضحة لتحديد أولويات الإنفاق من بنود الموازنة المخصصة له وطرق كمية ونوعية تتصف بالموضوعية والشفافية لتقييم عوائد الإنفاق, ومن ناحية أخرى فإن تنفيذ البرنامج بكفاءة يتطلب بعض التسهيلات المادية الداعمة مثل قاعات التدريس والمعامل والأجهزة والورش وغيرها, وبالإضافة إلى ذلك فان كفاءة البرنامج تتوقف علي مدي توافر واستغلال البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

المحور الثاني الفاعلية التعليمية للبرنامج

جدول (٤) معايير محور الفاعلية التعليمية للبرنامج

المعايير	المؤشرات	العناصر
١- المعايير الأكاديمية للبرنامج	١/١ مواصفات الخريج	- تحديد مواصفات الخريج - مراجعة وتحديث مواصفات الخريج
	٢/١ تبني المعايير الأكاديمية	- المعايير الأكاديمية القومية - معايير أخرى معتمدة
٢- تصميم البرنامج	١/٢ هيكل البرنامج	- مكونات البرنامج - توصيف البرنامج
	٢/٢ المشاركة في تصميم البرنامج	– أنواع المشاركة – وسائل المشاركة – الاستفادة من نتائج المشاركة
	٣/٢ المقررات الدراسية	– توصيف المقررات – المقررات – تقويم المقررات
	٤/٢ مراجعة وتطوير البرنامج	- مراجعة البرنامج - تطوير البرنامج

٣- التعليم والتعلم	١/٣ سياسات التعليم والتعلم	- توافر سياسات للتعليم والتعلم - مراجعة سياسات التعليم والتعلم - سياسات التعامل مع المشاكل المؤثرة في فاعلية التعلم
	٢/٣ التعلم الذاتي	- الممارسات التطبيقية لأساليب التعليم الذاتي
	٣/٣ التدريب وتنمية مهارات الطلاب	- التدريب الميداني - المهارات المستهدفة لطلاب البرنامج
٤- الطلاب	١/٤ سياسات وإجراءات القبول	الالتحاق والتحويل مراجعة سياسات القبول والتحويلات
	٢/٤الإرشاد الأكاديمي	- نظام الإرشاد الأكاديمي - تقويم نظام الإرشاد الأكاديمي
	٣/٤ الدعم الأكاديمي والمادي	- للطلاب المتميزين - للطلاب المتعثرين - للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة
	٤/٤ رضا الطلاب عن البرنامج	- أساليب قياس رضا الطلاب - نتائج قياس رضا الطلاب
٥- أعضاء هيئة التدريس	١/٥ كفاية وكفاءة أعضاء هيئة التدريس / الهيئة المعاونة	- الكفاية - الكفاءة - تنمية قدرات ومهارات أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة - التحفيز والمحاسبة
	٢/٥ تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس / الهيئة المعاونة	- آليات ومعايير التقويم
	٣/٥ رضا أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم	
٦- تقويم مخرجات التعلم	١/٦ نظام وأساليب التقويم	- نظام التقويم - أساليب التقويم
	٢/٦ مراجعة واستثمار نتائج نظام التقويم	- المراجعة المستمرة - استثمار نتائج التقويم

٧- التعزيز والتطوير	١/٧ خطة التعزيز والتطوير	- إجراءات ومصادر معلومات الخطة - مجالات التعزيز والتطوير
	٢/٧ إدارة الجودة في البرنامج	- عناصر الجودة في البرنامج
٨- مؤشرات نجاح البرنامج	١/٨ أساليب التقويم غير المباشر	
	٢/٨ أساليب تقويم التميز ودعم القدرة التنافسية للبرنامج	

من الجدول السابق نجد انه يوجد ثماني معايير أساسية للفاعلية التعليمية أول هذه المعايير هو « المعايير الأكاديمية للبرنامج (ARS) " وتعني المعايير التي تحددها المؤسسة التعليمية للبرامج التعليمية المختلفة بها بشرط أن يكون مستوى المعارف والمهارات بها أعلى من الحد الأدنى للمعايير القومية الأكاديمية المرجعية , وهذه المعايير يجب أن تستند في المقام الأول إلي تحديد دقيق لمواصفات الخريج من هذا البرنامج, ويوجد بديلين رئيسين للمعايير الأكاديمية للبرنامج, البديل الأول يتمثل في استخدام المعايير الأكاديمية القومية المرجعية المعدة من قبل الهيئة (NARS) وهي الحد الأدنى من المعارف والمهارات المطلوب تحقيقها من خلال البرنامج التعليمي, ويتم الرجوع إليها في صياغة أهداف ونواتج التعليم المستهدفة عند توصيف البرنامج التعليمي, أما البديل الثاني فهو تبني البرنامج لمعايير أكاديمية أخرى ولكن بشرط اعتمادها من الهيئة .

المعيار الثاني وهو" تصميم البرنامج " ويعد هذا المعيار بمثابة جوهر الفعالية التعليمية , وبالتالي يجب الاهتمام بمكونات البرنامج علي النحو الذي يساعد علي تحقيق مواصفات الخريج المخططة, ويجب وجود توصيف واضح ومعتمد للبرنامج مع وجود مصفوفة المعارف والمهارات والتأكد من أن مخرجات التعلم المستهدفة من البرنامج تتفق والمعايير الأكاديمية للبرنامج, ويشترك في تصميم البرنامج الأقسام العلمية ذات الصلة والطلاب وكافة الأطراف المجتمعية ذات الصلة , كما أن المقررات الخاصة بالبرنامج يجب أن يتم توصيفها بدقة مع إظهار واضح للمعارف والمهارات التي تسعى إلي إكسابها للطلاب .

المعيار الثالث خاص "بالطلاب " حيث يعتبر الطلاب المستفيدين النهائيين من الخدمة التعليمية , كما أنهم الحكم الأول لمستوي جودة العملية التعليمية , ونجد أن البرنامج التعليمي الناجح هو الذي يعتمد على سياسات واضحة وموضوعية ومعلنة لقبول الطلاب وتحويلاتهم, ويتضمن نظاماً فعالاً للإرشاد الأكاديمي والمادي , ويرعى الطلاب المتميزون ويحرص علي تحقيق مستويات عالية من الرضا للطلاب.

أما المعيار الرابع خاص "بأعضاء هيئة التدريس « يمثل أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم احد الأركان الأساسية في العملية التعليمية حيث يقومون بتقديم الخدمة التعليمية للطلاب, لذلك يجب مراعاة كفاية أعداد أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة لتغطية متطلبات العملية التعليمية, كما يجب مراعاة مستوى كفاءة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم من حيث مدى ملائمة تخصصاتهم العلمية وتنوع مدارسهم العلمية واختيارهم وفقا لمعايير موضوعية وخاصة ما يتعلق بتفاعلهم مع قطاعات المجتمع

المختلفة وسوق العمل, كما يجب الحرص علي تنمية قدرات ومهارات أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم ووجود آليات معتمدة ومعلنة لتقييم أدائهم واتخاذ الإجراءات المناسبة لرفع كفاءتهم, مع الحرص على قياس رضا أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.

المعيار الخامس « التعليم والتعلم » يحظي هذا المعيار بأهمية خاصة في مجال التقويم والاعتماد للبرنامج حيث انه يمثل العمليات الفنية الأساسية لأي برنامج تعليمي, وبالتالي يجب توافر سياسات معتمدة للتعليم والتعلم ليشارك فيها جميع الأطراف ذات العلاقة, مع ضرورة مراجعة هذه السياسات بشكل دوري في ضوء نتائج الامتحانات وأراء الطلاب وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وكذلك في ضوء التطورات العلمية والمجتمعية .

والمعيار السادس هو « تقويم مخرجات التعلم » يعد هذا المعيار احد المعايير الهامة لاعتماد البرامج التعليمية المعاصرة علي المستوى الدولي وذلك لضمان جودة خريجي البرامج التعليمية, وتنقسم أساليب التقويم لمخرجات التعلم للبرنامج إلي نوعين أساسيين هما أساليب التقويم الأكاديمية المباشرة وأساليب التقويم غير المباشرة , بالإضافة إلي بعض أساليب التقويم الإضافية لأغراض التميز ودعم القدرة التنافسية للبرنامج, وبالتالي يجب وجود نظام معتمد ومعلن لتقويم هذه المخرجات مع توضيح وافي لأهم ملامح هذا النظام مثل (أهدافه - أنواع مخرجات التعلم المستهدفة - أساليب قياس المهارات المستهدفة وغيرها)

نأتي للمعيار السابع وهو « خطة التطوير والتعزيز » يجب وجود خطة معتمدة ومعلنة لتطوير وتعزيز البرنامج, ولتحقيق الأثر الفعال للخطة لابد من وجود سياسات تتعلق بالتحفيز الايجابي والسلبي وجدية المسألة والمحاسبة التي تعتمد علي تفعيل مستمر لنظم المساءلة والمحاسبة الحالية لإدارة البرنامج , كما يجب مراعاة النقاط التالية :

- وجود خطة معتمدة ومعلنة لتطوير وتعزيز البرنامج مع استخدام مصادر مختلفة للمعلومات عند تصميم هذه الخطة
- المشاركة الفعالة للأطراف المختلفة ذات العلاقة بالبرنامج
- الاستعانة بمراجع خارجي عند إعداد وتصميم الخطة
- التحديد الدقيق لمجالات التطوير والتعزيز
- التحديد الدقيق لأهداف التطوير والتعزيز في كل مجال من المجالات المقترحة
- إتباع الإجراءات المناسبة لتعزيز إدارة الجودة في البرنامج بما في ذلك مراجعة التقارير الدورية للبرنامج والمقررات الدراسية .
- تقييم مردود عملية التطوير والتعزيز في التطبيق العملي

المعيار الثامن والأخير هو « مؤشرات نجاح البرنامج »وتعني استخدام أساليب التقويم غير المباشرة وأساليب تقويم التميز ودعم القدرة التنافسية للبرنامج .

وترى الباحثة أن هذا المعيار متداخل مع المعيار السادس الخاص "تقويم مخرجات التعلم " ويمكن دمج المعيارين في معيار واحد فقط .

النتائج والتوصيات

توصلت الدراسة إلي النتائج التالية :

يعد الاعتماد الأكاديمي في الوقت الحاضر أداة ضرورية وفعالة للارتقاء بمستوى المؤسسات التعليمية .

يؤدي الاعتماد الأكاديمي إلي حماية سمعة وشهرة المؤسسة علي المستوى المحلي والعالمي.

ظهر الاعتماد في بداية القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال هيئات غير حكومية مثل مجلس الاعتماد الأكاديمي للتعليم العالي (CHEA) عام ١٩٩٦م, ثم بعد ذلك ظهر في بريطانيا من خلال تأسيس وكالة ضمان الجودة البريطانية للتعليم العالي (QAA) عام ١٩٩٧م.

أول ما ظهر الاعتماد في العالم العربي كان في التخصصات الهندسية , ثم انتشر في كل التخصصات, وقد ساعد علي انتشار الاعتماد في الدول العربية إنشاء هيئات الاعتماد العربية في معظم الدول العربية ثم إنشاء الشبكة العربية لضمان الجودة في التعليم العالي(ANQAHE) عام ٢٠٠٧م.

يوجد العديد من هيئات الاعتماد الدولية والإقليمية والعربية مثل مجلس الاعتماد الجامعي في اليابان (JUAA), وهيئة توكيد الجودة QAA.

من أهم معايير الاعتماد الدولية لبرامج المكتبات والمعلومات معايير جمعية المكتبات الأمريكية, ومعايير المعهد المرخص لاختصاصي المكتبات والمعلومات CILIP.

من أهم المعايير العربية لبرامج المكتبات والمعلومات الصادر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات " المعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات"(نوفمبر ٢٠١٦) إعداد الأستاذ الدكتور أسامة السيد محمود .

أنشأت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في نوفمبر ٢٠٠٧ م, وتعمل على نشر ثقافة الجودة في مصر, والارتقاء بمستوي جودة التعليم وتطويره المستمر واعتماد المؤسسات التعليمية وفقا لمعايير قومية .

تمر إجراءات الاعتماد في الهيئة بأربع مراحل أساسية هي : التقدم بملف الاعتماد, إعداد الدراسة الذاتية للبرنامج, الزيارات الميدانية للمراجعين المعتمدين, وإصدار نتائج الاعتماد .

معايير اعتماد البرامج في الهيئة تتكون من محورين أساسيين هما إدارة البرنامج والفاعلية التعليمية للبرنامج , بينما معايير اعتماد الكليات تتكون من ١٢ معيار .

إصدار المعايير الأكاديمية الخاصة ببرامج المكتبات والمعلومات في مصر من خلال جهود أساتذة المكتبات ومديري كبرى المكتبات في مصر, وتمثلت المعايير في مخرجات التعليم المستهدفة والتي

تتكون من المحاور التالية :(المعلومات والفهم – المهارات المهنية – المهارات الذهنية – المهارات العامة).

تم اعتماد قسم واحد من أقسام المكتبات والمعلومات في مصر وهو قسم مكتبات جامعة عين شمس, وتسعى باقي الأقسام للحصول علي الاعتماد .

التوصيات

توصي الدراسة بالاتي :

ضرورة تنمية الوعي المجتمعي بأهمية الاعتماد الأكاديمي .

إقامة الندوات وعقد ورش العمل التي تعمل علي نشر ثقافة الجودة والاعتماد .

يجب العمل في جماعة ومن خلال فريق واحد لتحقيق الاعتماد لأقسام المكتبات في مصر.

إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث عن اعتماد برامج المكتبات في مصر, وتقترح الباحثة إعداد دراسة تطبيقية تقيس مدى توافر متطلبات الاعتماد الأكاديمي بأقسام المكتبات في مصر للخروج بمقترحات تساعد في سرعة اعتماد الأقسام .

قائمة المراجع

المراجع العربية

- جامعة الباحة . أسس بناء الجودة في إدارة التعليم العالي (متاح علي الخط المباشر)
- faculty.ksu.edu.sa/٧٢٤٦١/Publications/[١٥-١١-٢٠١٦].
- حمزة, أسوان عبد الله . ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي في ضوء المعايير الدولية بين النظرية والتطبيق .- مجلة التواصل .ع٣٠ (يناير ٢٠١٣). (متاح علي الخط المباشر)http://searsh.mandumah.com/recod/٦٠١١١٧ . > [٢٩-١٠-٢٠١٦]
- الدوسري, نوف بنت محمد هضيبان . تصور مقترح للجودة والاعتماد الأكاديمي : لكلية التربية جامعة الأميرة نورة في ضوء بعض التجارب العالمية.- مجلة دراسات في التعليم الجامعي - مصر.ع٢٤, ٢٠١٣م(متاح علي الخط المباشر)http://search.mandumah.com/record/٤٧٤٠٧٥ [٢-١١-٢٠١٦]
- سلمان, رويده عبد الرحمن , فاطمة أبو النور محمد . متطلبات الاعتماد الأكاديمي بكلية العلوم والآداب بينبع علي ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد.- مجلو كلية التربية - جامعة دمنهور .مج٤(ع٤, ٢٠١٢م).(متاح علي الخط المباشر)/platform.almanhal.com/article/preview.aspx?>[١-١١-٢٠١٦]
- عماد الدين شعبان . الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي في الجامعات العربية في ضوء المعايير الدولية (متاح على الخط المباشر)[٢٥-١١-٢٠١٦] /faculty.ksu.edu.sa/alisaad/DocLib.
- العمد, تمارا حمزة . واقع الاعتماد الأكاديمي في الجامعات الأردنية ومقترحات للتطوير .- إشراف عدنان بدري .- كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية : جامعة اليرموك, ٢٠١٢(أطروحة دكتوراه). (متاح

علي الخط المباشر) <http://searh.mandumah.com/record/٧٣٢٥١٤>[١٥-١٠-٢٠١٦]

- الغلبان, ثروت يوسف . معايير الاعتماد لمدارس وبرامج تعليم المكتبات والمعلومات .- مجلة المكتبات والمعلومات العربية . س٢٣, ع٣ (يوليو ٢٠٠٣م).ص ص ٢٥-٤٤.
- محمد محمد النجار . الدليل الإرشادي لصياغة الاستشهادات المرجعية في بيئة البحث العلمي التقليدية والرقمية . الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ، ٢٠٠٩ .
- محمود, أسامة السيد . المعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات للجامعات العربية (مرحلة الليسانس / البكالوريوس)مراجعة جاسم محمد جرجس, يسريه عبد الحليم زايد .- الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات :القاهرة, (نوفمبر ٢٠١٦).
- مراد, محمد يوسف . الجودة والاعتماد الأكاديمي في برامج المكتبات والمعلومات: دراسة تحليلية للمفاهيم والمؤسسات والمعايير والتجارب الدولية والعربية .- الرياض : جمعية المكتبات والمعلومات السعودية , ٢٠١٤.
- منصور, عصام . معايير جمعية المكتبات الأمريكية لاعتماد برامج الماجستير في دراسات المكتبات والمعلومات .- مجلة دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات . مج ١٥,ع١(يناير ٢٠١٠). ص ١٥٢(متاح علي الخط المباشر) https://search.mandumah.com/Record/٧٤٩٣١[٣-١١-٢٠١٦]
- هالة عد القادر صبري (٢٠٠٩). جودة التعليم العالي معايير الاعتماد الأكاديمي : تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن.- المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي , ع ٤, ٢٠٠٩م.
- الهلالي, الشربيني الهلالي, السيد, احمد الهي . معايير الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي النوعي : دراسة للواقع والمأمول بكلية التربية النوعية بالمنصورة.-المؤتمر السنوي الدولي الأول :مصر,الفترة من ٨-٩ ابريل ٢٠٠٩.(متاح علي الخط المباشر) www١.mans.edu.eg/facse/first_folder/fourth/moktamar/arabic/١٤.pdf[٢٢-١١-٢٠١٦]
- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد. دليل اعتماد كليات ومعاهد التعليم العالي.- الإصدار الثالث.- القاهرة : الهيئة , يوليو ٢٠١٥. ص ٢٩.
- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد. دليل التقويم والاعتماد للبرنامج التعليمي في مؤسسات التعليم العالي والأزهر.- القاهرة : الهيئة , يناير ٢٠٠٩م . ص ١٨,١٧.

المراجع الأجنبية

- ALA Standards for Accreditation of Master's Programs in Library and Information Studies /Adopted by approval of the Council of the American Library Association, February 2, 2015. Available at:http://www.ala.org/accreditedprograms/standards
- Alhkaimi, Abdulateef H. Accreditation in Arab Higher Education : A Critical Perspective. Saudi Journal of Higher Education. 7(June2012).pp 4069-.Available at.https://search.mandumah.com/Record/680237 [32016-12-]
- Goblaskas, Dana. Assessing the Transferability of Library and Information

Science (LIS) Degrees Accredited by the American Library Association (ALA) and the Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP) .- library Student Journal, December 2012. Available at http://connection.ebscohost.com/c/articles/84317161/

- Nera, Corazon M.,Llantino Angela Maria S..ACCREDITATION OF LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE (LIS) PROGRAM:THE PHILIPPINE EXPERIENCE. 16th Congress of Southeast Asian Librarians: ASEAN Aspirations: Libraries for Sustainable Advancement, At Bangkok, Thailand, June2015 Available at https://www.researchgate.net/publication/296585247.[302016-11-].
- Sarkhel, Juran Krishna. Quality assurance and accreditation of LIS education in Indian universities: Issues and perspectives.- School of Communication & Information, Nanyang Technological University. 2006, :427431-pp. Available at http://hdl.handle.net/10150106273/
- Shearman, R. Seddon D.(2010). Challenges for academic accredition: the uk experience. European Journal of Engineering Education .35.
- http://www.qaa.ac.uk/en
- http://www.ncaaa.org.sa/Pages/default.aspx
- http://www.cilip.org.uk/cilip/cilip-accredited-qualifications
- http://www.iso.org/iso/home.htm
- http://www.juaa.or.jp/en/index.html
- http://www.anqahe.org/
- http://www.Naqaae.eg

ملحق (١)

قائمة مراجعة لرصد واقع اعتماد برامج المكتبات في مصر

التعريف ببرامج المكتبات والمعلومات

هيئات الاعتماد

- ما هي أهم الهيئات الدولية والعربية؟
- هل يوجد هيئة للاعتماد في مصر؟
- متى أنشأت ؟ وما هو هدفها ؟
- ما هو دور هذه الهيئة ؟

- كيفية إعداد معايير الاعتماد داخل الهيئة

برامج المكتبات والمعلومات

- هل تم اعتماد برامج مكتبات ومعلومات في مصر؟
- هل توجد المعايير القومية الأكاديمية القياسية لتخصص المكتبات والمعلومات في مصر؟
- من المسئول عن إعداد هذه المعايير؟

إجراءات اعتماد برامج المكتبات والمعلومات

- ما هي المستندات المطلوب توفيرها لاعتماد البرامج
- ما هي مراحل اعتماد البرامج ؟ وهل تختلف عن اعتماد الكليات؟

دور الجمعيات والاتحادات المهنية في تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي لبرامج علوم المكتبات و المعلومات : دراسة تحليلية في ضوء المعايير الدولية و العربية

The Role of Professional Associations and Federations in Application of Academic Accreditation Standards for LIS Programs : An Analytical Study in the light of International and Arabic Standards

إعداد: ثروت العليمي

إدارة المكتبات – جامعة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة

الكلمات المفتاحية:

الاعتماد الأكاديمي – التعليم العالي – الجودة في التعليم – ضبط الجودة – علم المكتبات و المعلومات – أقسام المكتبات – جمعيات المكتبات – البرامج الأكاديمية

المستخلص

لقد ألقت الجودة و الاعتماد الأكاديمي أعباءً جديدة على البرامج الأكاديمية التخصصية بعامة، وبرامج علوم المكتبات والمعلومات بخاصة فيما يتصل بمحاولة مواكبتها مفاهيم الجودة وتلبية معاييرها و تطبيق نظمها وإجراءاتها وآلياتها، و من ثم تسعى الدراسة الحالية لاستكشاف مفاهيم الجودة والاعتماد الأكاديمي و استجلاء دور الجمعيات والاتحادات المهنية في تطبيق معايير الجودة و الاعتماد الاكاديمي لبرامج المكتبات والمعلومات وتوصيف وتحليل لمعايير الاعتماد لبرامج المكتبات و دراسات المعلومات على المستويين الدولي و العربي، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن على أقسام المكتبات والمعلومات أن تعيد النظر في برامجها في ضوء معايير جديدة للاعتماد والجودة وانه يجب تكوين قنوات اتصال بين أقسام المكتبات والطلبة للتواصل المستمر .

The quality and academic accreditation had threw new burdens on the specialized academic programs in general, and Library and Information science especially in related to try to keep up with concepts of quality and academic accreditation and clarify the role of associations and professional federations to apply quality standards and academic accreditation for Library and Information Science programs and description and analysis of the accreditation standards for library and information science at the international and Arab level.

The study concluded the following findings that the library and Information departments should reconsider its programs in light of the adoption of new standards for quality and it should configure the channels of communication between the library departments and their students for continuous communication.

أولا – الإطار المنهجي للدراسة:

١,١ تمهيد

في ظل عالم متغير وسريع التطورات ازداد الاهتمام بأمور التعليم الجامعي على المستوى الدولي، ظهرت الدعوات إلى إجادة التعليم وتحسينه أو ما يسمى بجودة التربية Quality of Education ولا سيما في السنين الأخيرة، وذلك لانخفاض مستوى التعليم وقصوره عن أداء مهماته، وتعالت أصوات الشكوى منه بسبب ضعف قدرته على الإيفاء بمتطلبات المجتمع الذي شهد تغيرات متسارعة في شتى الحقول، الأمر الذي أوجد فجوة واسعة بين النظام التربوي والمجتمع وحاجاته.

وعلى الرغم من الاهتمام والجهود التي بذلت لتطوير التعليم إلا أن النظم التعليمية ما برحت - وهي في بداية القرن الحادي و العشرين-تواجه تحديات تتمثل في تحسين جودة التعليم الذي تقدمه المؤسسات التعليمية، لذا فإن التحديات العلمية و التكنولوجية و الاقتصادية و المطالب الاجتماعية الملحة ما انفكت تنادي بوجوب تحديث التعليم ومراجعة أهدافه ووسائله من أجل الاستعمال الأفضل للإمكانيات المادية و البشرية و الاستجابة الفضلى لمتطلبات التنمية. كل هذه الأمور دعت القائمين على شؤون التعليم بالعمل على تلبية هذه المطالب، وصار تحسين جودة التعليم هدفا أساسيا لأجل تحسين السياسات التعليمية الحالية. (بدح، أحمد محمد ٢٠٠٣.)

إن الثورة المعلوماتية عمدت إلى تحويل المجتمع، من مجتمع زراعي وصناعي، إلى مجتمع معرفي، وهذا أدي إلى بروز مفهوم «اقتصاد المعرفة» والذي يفرض على التعليم العالي ضرورة إعادة النظر في برامجه وأهدافه، كما فرض على الجامعات ومؤسسات التعليم العالي عامة مراجعة برامجها الأكاديمية بشكل دوري، والتحقق من جودة مخرجات تلك البرامج التعليمية، وتحقيق الاعتمادية في مؤسسات التعليم العالي.

و يعد مجال المكتبات و المعلومات من المجالات التي تستدعي ضرورة وضع مثل هذه البرامج بسبب التطورات الحاصلة على إثر التحولات التكنولوجية التي أدت إلى تغيرات عميقة في مفهوم و بيئة العمل المكتبي و المعلوماتي بشكل عام، غير أن مؤسسات التكوين لم تعد قادرة بمفردها على رصد هذه التطورات و التغيرات المتسارعة و وضع برامج تكوين تتوافق معها. إذ أصبح تحقيق ذلك يتطلب تضافر جهود جميع الأطراف الفاعلة في العملية التعليمية، و على رأسها الجمعيات المهنية التي تعد بمثابة الوسيط بين مؤسسات التكوين و محيطها الخارجي، نظرا لقدرتها على الوقوف على حيثيات الواقع و رصد التطورات والاحتياجات الجديدة بحكم تواجدها في قلب البيئة المهنية.

ولقد تعددت معايير الاعتماد الأكاديمي في برامج علوم المكتبات والمعلومات سواء الصادرة عن هيئات ضمان الجودة أو الجمعيات والمؤسسات المكتبية الدولية الشهيرة في التخصص ومن ثم تقدم الدراسة وصفا تحليليا لأبرز معايير الاعتماد من قبل معايير الجمعية الأمريكية للمكتبات ALA في اعتماد برامج الماجستير في المكتبات ودراسات المعلومات و معايير المعهد المرخص لاختصاصيي المكتبات والمعلومات CILIP و معايير جمعية المكتبات والمعلومات الاسترالية ALIA وغيرها

بالإضافة إلى ما صدر مؤخرا على المستوى العربي من قبل الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات AFLI "المعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات للجامعات العربية (مرحلة الليسانس/البكالوريوس)" والذي نشر بالتزامن مع مؤتمر الاتحاد السابع والعشرين الذي عقد بالأقصر، مصر في الفترة من ١٤-١٦ نوفمبر ٢٠١٦ وبمناسبة مرور ٣٠ عاما على نشاة الاتحاد.

١,٢ أهداف الدراسة :

تسعي هذه الدراسة إلى الآتي:

- استكشاف مفاهيم و مؤسسات ومعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في برامج علوم المكتبات والمعلومات على المستويين الدولي والعربي.
- التعرف على أهم معايير هيئات ضمان الجودة والجمعيات المهنية في التخصص لاعتماد برامج علوم المكتبات والمعلومات (معايير جمعية المكتبات الأمريكية ALA و معايير المعهد المرخص لاختصاصيي المكتبات والمعلومات CILIP و معايير جمعية المكتبات الاسترالية ALIA للوقوف على أوجه التشابه والاختلاف بينها.
- التعرف على بعض تجارب الجودة والاعتماد الأكاديمي في مجال علوم المكتبات والمعلومات على المستوى العربي متمثلا في بعض دول الخليج العربية كالإمارات و قطر و سلطنة عمان.

١,٣ أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع ذاته المتعلق بقضية من القضايا الحرجة التي تواجهها وتهتم بها مؤسسات التعليم العالي بصفة عامة، وأقسام دراسات المكتبات والمعلومات بصفة خاصة ألا وهي الجودة و الاعتماد الأكاديمي التي أصبحت قضية ضرورية ولا غنى عنها في ظل التنافسية الشديدة في عصر العولمة ومتطلبات سوق العمل وحاجاته والانتقال من التركيز على المدخلات إلى التركيز على المخرجات وجودتها. كما تكتسب الدراسة أهميتها من قلة الدراسات العربية التي تناولت الاعتماد الأكاديمي في برامج المكتبات والمعلومات، كما تلفت الانتباه إلى قيمة الجودة والاعتماد كعناصر للتميز وهي أمور تحتاج لمزيد من تسليط الضوء والاهتمام في مجال دراسات المكتبات والمعلومات.

١,٤ تساؤلات الدراسة :

تسعي الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات الآتية:

١. ماهية الجودة و الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي بصفة عامة وفي علوم المكتبات والمعلومات بصفة خاصة؟

٢. ما هي معايير أشهر الجمعيات المهنية والمؤسسات الدولية والعربية ذات العلاقة ببرامج علوم المكتبات والمعلومات؟

٣. (ج) ما هي تجارب الجامعات العربية في تطبيق المعايير الدولية للاعتماد الأكاديمي لبرامج علوم المكتبات والمعلومات؟

١,٥ منهج الدراسة :

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للمفاهيم الأساسية في الجودة والاعتماد الأكاديمي في برامج علوم المكتبات والمعلومات ومؤسساتها ومعاييرها الصادرة عن الهيئات الوطنية العربية والأجنبية ورصد أهم دراسات وتجارب الجودة والاعتماد الأكاديمي للتخصص على المستويين الدولي والعربي.

١,٦ حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية : معايير الجمعيات والاتحادات المهنية في معايير الاعتماد الأكاديمي لبرامج علوم المكتبات والمعلومات على المستوى الدولي والعربي.

الحدود الجغرافية : الجودة و الاعتماد الأكاديمي في برامج علوم المكتبات والمعلومات على المستويين الدولي (الولايات المتحدة والمملكة المتحدة) و العربي (السعودية - الإمارات العربية المتحدة - قطر - سلطنة عمان).

الحدود الزمنية : السنوات العشر الأخيرة وفق التحديثات التي صدرت خلالها معايير الاعتماد الأكاديمي.

١,٧ الدراسات السابقة ومراجعة الإنتاج الفكري :

أسفرت مراجعة الإنتاج الفكري للجودة والاعتماد الأكاديمي في برامج المكتبات والمعلومات، ودراسات وتجارب مدارس المكتبات والمعلومات وأقسامها في بلدان العالم المتقدم والنامي على مدار العشر سنوات الأخيرة عدة ملاحظات أهمها:

- كثرة الدراسات وتنوعها في مجالي ضبط الجودة والاعتماد الأكاديمي بالتعليم العالي وكذلك ما ورد في مجال المكتبات والمعلومات.

- تنقسم معالجة الموضوع في مجال المكتبات والمعلومات لشقين:

١. المتعلق ببرامج التعليم والتكوين للتخصص في أقسام المكتبات بالجامعات

٢. المتعلق بجودة مؤسسات المكتبات نفسها ومراكز المعلومات وتحقيقها متطلبات الجودة والاعتماد الأكاديمي.

- هناك فجوة وتباين في تطبيق معايير الجودة و الاعتماد الأكاديمي بين الدول المتقدمة متمثلة في الولايات المتحدة والمملكة المتحدة واستراليا و الدول في قارتي آسيا و أفريقيا نظرا لأن الدول المتقدمة قطعت شوطا كبيرا منذ زمن في تطبيق مفاهيم الجودة بينما على الجانب الآخر ما زالت

الدول في آسيا وأفريقيا تتحسس الطريق وتخطو خطواتها الأولى نحو جودة برامجها وتهيئتها للاعتماد الأكاديمي البرامجي.

- هناك دراسات تناولت متطلبات سوق التوظيف والعمل وشروطها في الإعلانات بمواقعها حيث اشترطت جهات التوظيف وخصوصا في الولايات المتحدة و كندا على وجه الخصوص درجات معتمدة من جمعية المكتبات الأمريكية**Accreditation ALA** في حين تقبل المملكة المتحدة وتعترف بالدرجات المعتمدة من كلتا الجمعيتين **CILIP** .**ALA** – وإن كانت البرامج المعتمدة من **CILIP** المعهد المرخص لاختصاصي المكتبات والمعلومات أكثر تركيزا على الخبرة العملية – كما أن أصحاب العمل يثقون في القدرات المعرفية من الخريجين المعتمدة شهادتهم العلمية من جمعية المكتبات الأمريكية **ALA** أو المعهد المرخص **CILIP**، وانتقل هذا المفهوم في دول الخليج العربية حيث تشترط بعض الجامعات بدول الخليج وخصوصا الجامعات التي تعتمد النظام الأمريكي في مناهجها –عند توظيف أمناء المكتبات بها حصولهم على درجة الماجستير معتمدة من جمعية المكتبات الأمريكية كشرط أساسي.

أسفر البحث في قواعد البيانات أن هناك العديد من البحوث و الدراسات التي تناولت الموضوع بشكل عام، تركز في مجملها على طرق تطبيق آليات الاعتماد الأكاديمي و المهني، و دور ذلك في تطوير المناهج و البرامج التكوينية و الارتقاء بالأداء المهني.

فيما يتعلق بدور و تجربة جمعية المكتبات الأمريكية في هذا المجال

– دراسة (منصور ٢٠٠٩) بعنوان: "معايير جمعية المكتبات الأمريكية لاعتماد برامج الماجستير في دراسات المكتبات و المعلومات: الحاجة إلى نظرة تأمل عربية للاعتبار» تتناول أهمية و ضرورة الأخذ بمعايير و قواعد الجودة في مجال المكتبات و المعلومات في ظل الاتجاه العالمي نحو توكيد خدمات و برامج هذا المجال و اعتمادها. و يستشهد العمل بالمعايير المتبعة من قبل جمعية المكتبات الأمريكية، خاصة في الجزء المتعلق باعتماد برامج الماجستير في دراسات المكتبات والمعلومات، من خلال التعريف بها و شرحها و تبيان خصائصها وأهمية تطبيقها في اعتماد برامج دراسات المكتبات والمعلومات. و ينتهي العمل بوقفة و نظرة تأمل في للعمل و الإعتبار لمن يهمه الأمر في أقسام المكتبات العربية.

– و في دراسة لـ (**Elinor Yungmeyer**، ١٩٨٢) بعنوان« **The ALA accréditation program**". تتناول بالشرح و التفصيل تجربة جمعية المكتبات الأمريكية في تطبيق آلية اعتماد برامج التكوين في مجال دراسات المكتبات و المعلومات، مع التركيز على شرح المعايير المعتمدة خلال سنوات ١٩٢٦ و ١٩٣٣ و ١٩٥١ و ١٩٧٢. و تحديد المعايير الكمية و النوعية في تصنيف مؤسسات و مدارس التكوين و كيفيات بناء و رسم البرامج التكوينية تماشيا مع معايير الاعتماد المطبقة.

كما صدر تقرير الإفلا (**IFLA، Educational and Training Section**، ٢٠٠٥) مسح لواقع نظم ضمان الجودة في مدارس المكتبات والمعلومات على مستوى العالم و قد اعتمد على استبانة لتجميع بيانات ١٦٠

مدرسة على مستوى العالم.

كما تناولت دراسة كلا من (Miyahara, Shizuko و Miwa, Makiko، ٢٠١٤)

Quality Assurance in LIS Education: An International and Comparative Study

استكشاف واقع دراسات المكتبات والمعلومات في عدة دول على مستوى العالم في دراسة مقارنة ثم يقدم معيار أو ترتيب معين لبرامج التعليم في مختلف الدول كما لا يفوتنا في المنطقة العربية أن نذكر عدة دراسات من أهمها دراسة (سجاد الرحمن، ٢٠١٢)

بعنوان **Accreditation of Library and Information Science Programms in the Gulf Cooperation Council Nations**

وفيها يتناول موقف وتقييم استراتيجيات وعمليات ثمانية برامج تعليمية للمكتبات ودراسات المعلومات في الدول الأعضاء الست لمجلس التعاون الخليجي (GCC) وهي السعودية، الإمارات، الكويت، قطر، البحرين، عمان وتمثل هذه الدول وحدة متجانسة فيما يتصل بالمجالات التاريخية و الدينية و الثقافية و البيئية و اللغوية والسياسية و الاقتصادية فللسعودية ستة برامج في المكتبات و دراسات المعلومات تقدمها أربع جامعات سعودية و للكويت برنامجين اثنين في حين هناك برنامج واحد فقط لكل من قطر و عمان و في الإمارات توجد جامعة الشارقة على مستوى البكالوريوس و في الجامعة الأمريكية في الإمارات مستوى الماجستير بينما للسعودية جامعتان تقدمان برامج دكتوراه الفلسفة و الماجستير.

كذلك دراسة (مراد، ٢٠١٤) التي تعد دراسة في غاية التميز والشمول والتخصصية وثرية وفيها طرح منهجي عميق أمسك بخيوط مجال ضمان الجودة والاعتماد من أطرافه العامة ثم أطرافه المتخصصة في المكتبات والمعلومات وهي بعنوان "الجودة والاعتماد الأكاديمي في برامج علوم المكتبات والمعلومات : دراسة تحليلية للمفاهيم و المؤسسات والمعايير و التجارب الدولية والعربية» وقد استعرض الباحث في كتابه هذا خمسة فصول الثلاثة الأولى منها عن الجودة والاعتماد بشكل عام أما الرابع و الخامس فهما عن الجودة و الاعتماد في المكتبات والمعلومات على وجه الخصوص وقد استعرض المعايير الخاصة باعتماد برامج المكتبات والمعلومات من الجمعيات المهنية الدولية ثم عرض تقرير الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات إفلا بشأن ضمان الجودة في برامج المكتبات على مستوى العالم ثم استعرض تجارب الاعتماد ومعاييره في جنوب شرق آسيا ثم ختم بضمان جودة تعليم المكتبات في دول مجلس التعاون الخليجي.

أما دراسة (عبد الهادي، ٢٠٠٧) بعنوان "البحث عن الاعتماد والجودة للأقسام الأكاديمية للمكتبات و المعلومات» هدفت إلى فحص واقع حال الاعتماد والجودة بالنسبة إلى أقسام دراسات المكتبات والمعلومات بصفة عامة وفي المنطقة العربية ومصر بصفة خاصة. من أجل وضع تصور مستقبلي للاعتماد والجودة للأقسام الأكاديمية في مجال المكتبات والمعلومات في المنطقة العربية.

ويقدم (عليان، ٢٠١٠) في دراسته الموسومة بـ «معايير مقترحة لتقويم جودة تخصص علم المكتبات

و المعلومات في الجامعات العربية» وفيها مقترح لمعايير الجودة والاعتماد لدراسات المكتبات بعد استعراض المعايير الدولية حيث يتكون الإطار العام المقترح من عشرة محاور رئيسة تتضمن تميز وجودة البرامج الأكاديمية وهي : أهداف التعلم ومخرجاته، والمنهاج، والتدريس، والتعليم، والهيئة التدريسية، والكوادر المساندة، ومصادر التعلم، وتقويم أداء الطلبة، وتقدم الطلبة ومنجزاتهم والمرافق و الخدمات المساندة، والإدارة الأكاديمية، وإدارة الجودة وتحسينها.

ومن أهم الدراسات في هذا الصدد دراسة د. علي بن سعد العلي و د. محمد بن مبارك اللهيبي عن «الاتجاهات الحديثة في برامج المكتبات والمعلومات : نموذج لتقويم المناهج وتطويرها» وهي تهدف إلى وضع نموذج لمناهج أقسام المكتبات والمعلومات مبنى على أسس علمية، وتطبيق النموذج المقترح على مناهج قسم المكتبات والمعلومات بجامعة أم القرى وذلك وفق خطة علمية لتطويرها من أجل تلبية مناهج القسم لمتطلبات خطة التنمية بالمملكة العربية السعودية.

جدير بالذكر أنه في عام ٢٠١٤ كان موضوع مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات الخامس والعشرين بعنوان «معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف» في تونس كذلك عقدت ندوة في ٢٠٠٥ معايير الاعتماد للمكتبات الجامعية الأردنية : الواقع و التطلعات وهذه المعايير تتعلق بجودة أداء المكتبات أما معايير برامج التأهيل والتدريب ستناقش في المؤتمر ٢٣ لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي SLA-AGC .

كما أصدر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) في ديسمبر عام ٢٠١٦ " المعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات للجامعات العربية (مرحلة الليسانس/البكالوريوس " إعداد أسامة السيد محمود ومراجعة جاسم محمد جرجيس و يسرية عبد الحليم زايد وتقديم خالد الحلبي و يأتي هذه المعيار ليضيف حلقة جديدة في سلسلة المعايير العربية حيث بدأها منذ عام ٢٠١٣ و في هذا المعيار الأخير يتضمن عدة محاور ستتم مناقشتها فيما بعد داخل الدراسة الحالية.

ثانيا- الإطار النظري للدراسة :

١,٢ تمهيد

يشهد التعليم الجامعي على الصعيد العالمي وكذلك المحلي محاولات جادة لتطويره وتحديثه من بينها محاولة تقييم الأداء الجامعي وتحسينه من خلال نظام الاعتماد الجامعي **University Accreditation** الذي أضحى اتجاها عالميا يعول عليه كثيرا في شتى الأنشطة و الميادين وضرورة تمليها تطورات الحياة ليس فقط داخل المؤسسات التربوية ولكن عبر المؤسسات المجتمعية، الاقتصادية منها والاجتماعية.

وعلى الرغم من أن الجودة الأكاديمية والاعتماد الأكاديمي بوصفهما مفهومين متلازمين ثم توظيفها في العديد من المؤسسات الجامعية ذات السمعة العلمية المميزة حتى غدى منهجا واسع النطاق والانتشار في الدول المتقدمة إلا ان تطبيقاته على مستوى الدول النامية على وجه العموم، والدول العربية على وجه الخصوص لا يزال غير مكتمل النضوج أو في مرحلة التأسيس والتجربة (صائغ، ٢٠٠٧)

أما بالنسبة لمجال المكتبات والمعلومات فقد أصبح من الواضح أن التغيرات التي أحدثها تكنولوجيا المعلومات في أنشطة وخدمات مرافق المعلومات ذات تأثير واضح على برامج أقسام المكتبات والمعلومات في السنوات الأخيرة وتشير الاتجاهات الدولية إلى تغيرات في مسميات أقسام المكتبات والمعلومات وكذلك مسميات مهنية جديدة تعكس الوظائف و الأدوار و المسؤوليات الجديدة التي تطلبها سوق العمل المعاصر في ظل التطورات التكنولوجية المعاصرة مما أدى إلى تضمين تكنولوجيا المعلومات وتحليل وتصميم النظم وبناء المواقع الإلكترونية في المقررات الدراسية كما أن التخطيط للبرامج يتجه إلى التركيز على إدارة المعلومات و المعرفة بدلا من التركيز على مؤسسات المعلومات والمقررات الكلاسيكية كالتصنيف والفهرسة وإن كانت الأخيرة شهدت تطورا مهما في ظهور قواعد جديد تعرف بقواعد وصف وإتاحة المصادر RDA Resource Description and Acces وهذا ينعكس على المختصين بصفة المهنية بدلا من صفة الخدمة والمحافظة على المقتنيات.

٢,٢ مصطلحات ومفاهيم أساسية :

يذخر الإنتاج الفكري بالعديد من المصطلحات المتعلقة بموضوع الجودة و إدارة الجودة الشاملة و الاعتماد المؤسسي و الأكاديمي لذلك سيتم التركيز على تغطية أهم مصطلحات ومفاهيم الدراسة وأحدثها وأبرزها شيوعا واستخداما

١/٢/٢ الجودة : على الرغم من التباين في مفهوم الجودة بين الباحثين إلا أنه يمكن القول بأنها تمثل الكفاءة والفاعلية وتضافر الجهود معا، وهي ما تقوم به من عمل أو فعل بإتقان لتحقيق المواصفات المطلوبة بأفضل الطرائق وبأقل جهد وتكلفة فعلا وليس قولا، إذ إن محور مفهوم (الجودة) يدور في خدمة المستفيد بعيد عن الأمور الأخرى. (السامرائي، ٢٠١٢)

٢/٢/٢ إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management (TQM) :

تعددت تعريفات الجودة الشاملة كما يلي :

يرى (هتشنش Hatchins) إن إدارة الجودة الشاملة مدخل الإدارة المنظمة التي ترتكز على الجودة ويبنى على المشاركة لجميع العاملين بالمنظمةن ويستهدف النجاح طويل المدى عن طريق رضا المستفيد و تحقيق منافع للعاملين بالمنظمة والمجتمع ككل" (سلطان، ١٩٩٦، ص. ٢٤٤)

و عرفها سيهكتر (Sehcter) بانها خلق ثقافة متميزة في الأداء إذ يعمل جميع الأفراد في التنظيم على نحو مستمر لتحقيق توقعات المستهلك وأداء العمل مع تحقيق الجودة على نحو أفضل أو بفاعلية وفي أقصر وقت ممكن" (حلمي و فضل، ١٩٩٨، ص. ٣٤)

هي عملية ممتدة لا تنتهي TQM a never-ending Process و تشمل كل مكون وكل فرد في المؤسسة و بالتالي تشمل المبادئ التالية: (مراد، ٢٠١٤: ٣١٧)

- التركيز على العميل Focus on Customer
- القيادة Leadership

- مشاركة العاملين People Involvement
- التركيز على الوسيلة
- اتخاذ القرار على أساس من الحقائق
- التحسين المستمر Continuous Improvement
- الاستقلالية Autonomy تعني ان لكل منظمة أهدافها الخاصة بها وتستطيع مع غيرها من المؤسسات أن تحقق الجودة الشاملة)

٣/٢/٢ الاعتماد Accreditation

تعددت مفاهيم الاعتماد الأكاديمي وإن كان من الممكن تحديدها في التعريفات التالية:

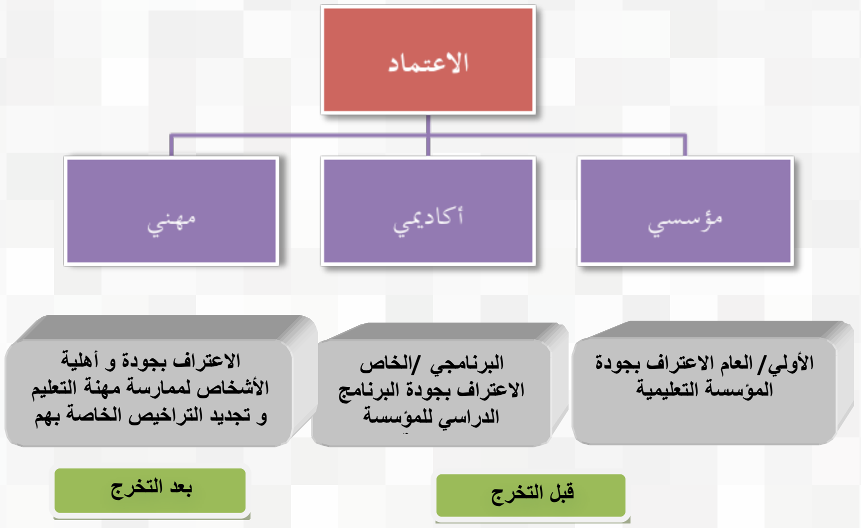
نظام للاعتراف بالمؤسسة التعليمية والبرامج التي تقدمها على أساس استيفاء المؤسسة والبرامج لمستوى محدد من الأداء و التكامل و الجودة وفقا لمعايير محددة تؤهلها لنيل ثقة الوسط الأكاديمي والجمهور المستهدف.

هو الاعتراف بالكفاءة الأكاديمية لأ ي مؤسسة أو برنامج تعليمي في ضوء معايير تصدرها هيئات ومنظمات أكاديمية متخصصة على المستوى المحلي و الإقليمي والدولي.

وهي عملية تؤكد أن مؤسسات التعليم وبرامجها تتفق والمعايير المناسبة (الملائمة) للجودة **Quality** و الاستقامة **Integrity** وهذه العملية تبنى على التقويم الذاتي **Self evaluation** وتقييم النظراء **-Peer assessment** لتحسين الجودة الأكاديمية، وإمكانية المحاسبة العامة **Public accountability**

وهي عملية مراجعة خارجية للجودة المستخدمة في التعليم العالي لفحص برامج الكليات والجامعات والتعليم العالي بغرض ضمان الجودة وتحسينها وتتمثل نتائج نجاح تلك العملية في اعتماد مؤسسة ما أو برنامج دراسي ما. (مراد، ٢٠١٤: ٣٢٤)

و الاعتماد ثلاثة أنواع اعتماد مؤسسي و اعتماد مهني و اعتماد برامجي (مجاهد، ٢٠٠٦)



٢/٢/٣/١ الاعتماد المؤسسي

يمنح هذا النوع من الاعتماد تأهيلا أوليا و مبدئيا للمؤسسة التعليمية باعتبارها وحدات عاملة متكاملة Total Operating بمعنى أن كل جزء من أجزاء المؤسسة يسهم في تحقيق الأهداف العامة لها وهي خطوة مبدئية وضرورية للتأكد من أن المؤسسة التعليمية قد استوفت الشروط و المعايير أو المرجعيات والمستويات العامة كالمبنى والتجهيزات والمعامل واماكن التدريب والمكتبة والمساحات الخضراء والملاعب وأعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري وغير ذلك من الخصائص المؤسسية.

٢/٢/٣/٢ الاعتماد الأكاديمي

يمنح هذا النوع من الاعتماد عادة للبرامج الأكاديمية المتخصصة بعد حصول المؤسسة التعليمية على الاعتماد الأولي (العام) وبعد تخريج الدفعة الأولى بسنة واحدة على الأقل لضمان عملية تقويم متكاملة من خلال فحص دقيق لكل ما يتعلق بالبرامج الدراسية في مختلف المراحل وأعضاء هيئة التدريس ومؤهلاتهم الاكاديمية وخبراتهم ونشاطاتهم البحثية وعدد الطلاب وسجلاتهم الأكاديمية.

٢/٢/٣/٣ الاعتماد المهني

إذا كان الاعتماد الأولى يختص بالاعتراف بجودة المؤسسة التعليمية، و الاعتماد الأكاديمي/البرنامجي يختص بالاعتراف بالبرنامج الدراسي للمؤسسة فإن الاعتماد المهني يختص بالاعتراف بجودة وأهلية الأشخاص لممارسة المهنة وبذلك فهو يمنح للشهادة الأكاديمية من قبل مؤسسات اعتمادية أعدت لهذا الغرض بالنقابات والاتحادات أو لروابط المهنية بكل مهنة وبذلك يعرف بانه الاعتراف بالكفاية لممارسة مهنة ما في ضوء معايير تصدرها هيئات ومنظمات مهنية متخصصة على المستوى المحلي و الإقليمي

٢,٣ معايير الجمعيات المهنية للاعتماد الأكاديمي في برامج المكتبات والمعلومات على المستوى الدولي

تعرف الموسوعة الدولية لعلم المعلومات والمكتبات الاعتماد في برامج المكتبات بانه «الإجراء الذي تقوم به جمعيات المكتبات الوطنية للموافقة او التصديق على المؤسسات التي تقدم برامج تقود إلى مؤهلات مهنية في علم المكتبات والاعتماد بصفة عامة هو مؤشر للجودة التعليمية، وهو غالبا ما يستخدم من قبل أصحاب العمل كضمان للإعداد الكافي للموظفين. وهذه العملية يضاف إليها ما تقوم به المؤسسات نفسها، والهيئات التعليمية الخارجية للموافقة أو التصديق على برامج الدراسة. (عبد الهادي، ٢٠٠٧)

ويتضح من التعريف السابق أن الاعتماد هو ضمان للجودة التعليمية، وأنه يساعد المكتبات في اختيار أفضل العناصر للعمل بها بناء على الشهادات المعتمدة التي حصلوا عليها. ويضاف إلى هذا أن الاعتماد يهدف إلى تأكيد أن الأقسام الأكاديمية للمكتبات والمعلومات تلبي المعايير الملاءمة للجودة و الكمال فضلا عن تحسين نوعية التعليم الذي تقدمه تلك الأقسام و العمل على التحسين المستمر للبرنامج إذا كان له ان ينافس في تخريج اختصاصيين مميزين في سوق العمل.

وللاعتماد سياسات وإجراءات محددة، وعادة ما يستند تقويم برنامج ما على ثلاثة عناصر أساسية

هي:

أ – المعايير

ب – الفريق الزائر أو تقويم النظراء Collegial Peer

ج. الدراسة الذاتية

والمعايير هي حجر الأساس "حيث يقاس عليها مدى وفاء البرنامج بالمتطلبات الأساسية وتحقيق القواعد المهنية المعترف بها في جميع مكونات البرنامج وعناصره. وعادة ما تكون المكونات و العناصر على النحو الآتي : سياق البرنامج، أهداف البرنامج، المنهج والمقررات الدراسية، أعضاء هيئة التدريس، الطلاب، الإدارة و الدعم المالي، التسهيلات المتاحة، المراجعة المنتظمة للبرنامج.

وتعد الولايات المتحدة الأمريكية من أكثر الدول اهتماما بوضع معايير للاعتماد ومن أقدمها أيضا بصفة عامة فيرجع تاريخ الأخذ به إلى أكثر من مئة عام نتيجة العناية بحماية الصحة العامة و السلامة ولخدمة الاهتمام الجماهيري بجودة الخدمات ومن بينها التعليم حيث يرى البعض أنه قد وجدت بعض وكالات اعتماد في الولايات المتحدة قبل الحرب العالمية الثانية والتي أنشات بهدف تسهيل مهمة تحويل الطلاب وعملت على تأسيس معايير لقبول الطلاب وتحويلهم من جامعة إلى أخرى و هذه الوكالات أسست بمعرفة الجامعات ذاتها ومشاركتها التطوعية في مجال العمل معها. (الدهشان، ٢٠١٥)

ولقد تعددت معايير الاعتماد الأكاديمي في برامج علوم المكتبات والمعلومات سواء الصادرة عن هيئات ضمان الجودة، أو الجمعيات المكتبية الدولية الشهيرة في التخصص مثل جمعية المكتبات الأمريكية ALA و معايير هيئة توكيد الجودة البريطانية QAA والمعهد المرخص لمهني المكتبات CILIP و غيرها

٢. ٣. ١ معايير هيئة توكيد الجودة البريطانية QAA في برامج المكتبات وإدارة المعلومات

QAA Subject Benchmark Statement Librarianship and Information Management

١. إن برامج الدرجة الممنوحة في هذا المجال مصممة كي تقدم التعليم الأساسي لإعداد الطلاب وتأهيلهم للمواقع المهنية في مجالات المعلومات والمعرفة والمكتبات وإدارة الأرشيفات والسجلات إن الغرض الرئيس لهذه البرامج هو تزويد الطلاب بمدى متنوع من المعارف، فالمعارف والمهارات في هذه البرامج تكون في مستوى يمكن الطلاب ويتيح لهم الحصول على فرص العمل المهنية في مدى واسع ومتنوع من الوظائف التي تتصل بإدارة المعلومات.

٢. إن الطلاب الدارسين لبرامج هذا المجال يجب تطوير قدراتهم التي تتصل بتحديد وإنشاء وتزويد و تنظيم واسترجاع و حفظ وبث المعلومات

يعتبر الآتي بمثابة خلاصة لمجالات واسعة من المعرفة في مجال إدارة المكتبات والمعلومات مع ملاحظة أن كل مجال منها يتوقف التركيز عليه على مدى تركيز أي برنامج دراسي عليه

- إدارة المجموعات و مصادر المعلومات

- تنظيم المعرفة و استرجاع المعلومات
- الثقافة المعلوماتية و دعم المستفيدين
- خدمات المعلومات
- مؤسسات المعلومات والمعاهد المهنية
- بيئة المعلومات و سياق السياسة

المهارات

إن الطلاب الدارسين في مجال إدارة المكتبات والمعلومات يجب أن يظهروا قدرا كبيرا من المقدرة و الكفاءة في كل مجال مما يلي:

- دراسة و اكتساب المعرفة
- مهارات المعرفة الإدراكية
- فهم طرق البحث الكمية والنوعية وتطبيقاتها والإفادة منها
- المقدرة على إدارة واكتساب التعلم الشخصي، وتشمل الإحاطة بأساليب التعلم الشخصية
- تقدير قيمة الإطارات المهنية والأخلاقية ومتطلبات وأساليب التطوير المهني المستمر والتعلم مدة الحياة

السلوك الإداري والتنظيمي

فهم السياق التنظيمي لعمليات الخدمة ويشمل ذلك أهمية الرسالة التنظيمية والاستراتيجية و النظم والبنى والثقافات

فهم المفاهيم والمبادئ وأساليب الإدارة الاستراتيجية وتطبيقاتها في توجيه وقيادة منظمات الخدمة

المهارات الشخصية المناسبة وتشمل إدارة الوقت وحل المشكلات وصنع القرار و تدريب المسئولية الشخصية والمبادرة و القيادة

مهارات الاتصال والعلاقات مع الآخرين

- الاتصال مع مجموعة متنوعة من الجمهور
- التفاعل والتفاهم بفعالية وموضوعية

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

- فهم مبادئ وإمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها
- القدرة على إنشاء و معالجة و تصميم الوثائق و قواعد البيانات باستخدام البرامج المناسبة
- القدرة على تقييم و تقديم المعلومات في شكل رقمي وإحصائي
- القدرة على استخدام تنوع من مصادر ونظم المعلومات الإلكترونية وتشمل قواعد البيانات والفهارس و محركات البحث و متصفحي الويب و البوابات

٢,٢,٣ .معايير المعهد المرخص لاختصاصيي المكتبات والمعلومات CILIP

المقررات المؤهلة / الجديرة بالاعتماد

يعتمد المعهد المرخص لاختصاصيي المكتبات والمعلومات **CILIP** مقررات التأسيس **Foundation** و المرحلة الجامعية الأولى **Undergraduate** ومرحلة الدراسات العليا **Postgraduate** في مجال المكتبات والمعلومات وعادة ما تكون هذه المقررات في إنجلترا وويلز واسكتلندا وإيرلندا الشمالية إلا أن **CILIP** يرحب أيضا بالنظر في طلبات الموافقة على اعتماد المقررات لبرامج خارج المملكة المتحدة وهذا ما تم مؤخرا في سلطنة عمان حيث حصل قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس الاعتماد الدولي ولمدة خمس سنوات من المعهد المعتمد **CILIP** لبرنامجي البكالوريوس في إدارة مؤسسات المعلومات وإدارة الأرشيف.

معايير للاعتماد

حدد **CILIP** ثلاثة معايير رئيسية للاعتماد وهي :)مراد، ٢٠١٤: ٢٢٣)

- وثاقة صلة المقرر بمهنة المكتبات وإدارة المعرفة والمعلومات وفقا لما هو محدد في بناء المعرفة المهنية **BPK**
- مؤشرات **Indicators** تقدم الدليل/البرهان على المشاركة النشطة في الأنشطة المهنية سواء من جانب الطلاب أو أعضاء هيئة التدريس على سبيل المثال عضوية **CILIP** و/أو أي كيان مهني آخر وثيق الصلة بالإضافة إلى دليل برهان البحث
- دليل تشجيع الطلاب على الانخراط في التطوير المهني المستمر **CPD** عند التخرج

٢,٣,٣ معايير الجمعية الأمريكية للمكتبات في اعتماد برامج الماجستير في المكتبات و دراسات المعلومات

لقد تمخضت الجهود التي بذلتها جمعية المكتبات الأمريكية عن إصدار معايير الحد الأدنى لمدارس المكتبات في السابع من يوليو ١٩٢٥ وقد عرفت بمعايير الحد الأدنى لمدارس المكتبات وكان القصد من إصدار هذه المعايير هو ضمان أن تعمل برامج تعليم المكتبات في مختلف مستوياتها (المرحلة الجامعية الأولى، مرحلة الدراسات العليا) بمعدل أداء نوعي مقبول عن طريق رفع مستواها ووضع شروط ومواصفات تلتزم بها هذه البرامج. وقد ظلت هذه المعايير قيد التطبيق على مدى نحو ربع قرن من الزمان إلى أن تعاونت جمعية مدارس المكتبات الأمريكية مع لجنة تعليم المكتبات التابعة لجمعية المكتبات الأمريكية وأثمر هذا التعاون عن إصدار معايير الاعتماد عام ١٩٥١ التي تطبق على برامج تعليم المكتبات التي تؤدي إلى الحصول على درجة الماجستير في المكتبات و الجديد هو ما طرحته جمعية المكتبات الأمريكية في ١٨ نوفمبر ٢٠٠٦ بعنوان **Updating the** ١٩٩٢ **Standards for Accreditation on Master's Programs in Library and Information Studies**

وهكذا تعد جمعية المكتبات الأمريكية هي المعتمد المتخصص من قبل "مجلس اعتماد التعليم العالي

Council of Higher Education Accreditation CHEA لاعتماد برامج الماجستير في دراسات المكتبات والمعلومات في الولايات المتحدة و كندا و ذلك من خلال لجنتها الخاصة بالاعتماد

Committee on Accreditation COA

وهي اللجنة المسؤولة عن إنجاز أو تنفيذ برنامج الاعتماد للجمعية فضلا عن إعداد معايير التعليم في دراسات المكتبات والمعلومات.

بالإضافة إلى دليل المؤسسات التي تقدم برامج ماجستير في دراسات المكتبات والمعلومات معتمدة من قبل جمعية المكتبات الأمريكية وهو ينشر على الخط المباشر سنويا ومتاح من خلال موقع مكتب الاعتماد Office for Accreditation عبر الموقع www.ala.org/lisdir (عبد الهادي، ٢٠٠٧ :٦)

وتغطي معايير جمعية المكتبات الأمريكية لاعتماد برامج الماجستير في المكتبات ودراسات المعلومات ستة معايير رئيسية وهي:)مراد، ٢٠١٤ : ٢٢٤)

- الرسالة و الأغراض و الأهداف Mission، Goals and Objectives
- المنهج Curriculum
- أعضاء هيئة التدريس Faculty
- الطلاب Students
- الإدارة و الدعم المالي Administration and Financial Support
- المصادر والتسهيلات المادية Physical Resources and Facilities

٢،٣،٣ معايير جمعية المكتبات والمعلومات الاسترالية ALIA في اعتماد المقررات

- المقررات الجديرة بالاعتماد

في استراليا يتم طرح المقررات التي تؤدي إلى مؤهلات مهنية في المكتبات وإدارة المعلومات على مستوى المرحلة الجامعية الأولى (مرحلة البكالوريوس) ومرحلة الدراسات العليا (الدبلوم والماجستير) وهذه المقررات لابد أن تشمل المعرفة المحورية و المهارات والخصائص الخاصة بالمجال والموضحة في بيان الجمعية

معايير اعتماد المقررات

عند اعتماد المقررات سواء على مستوى المهنيين أو الفنيين تأخذ الجمعية في اعتبارها ما يلي : (مراد، ٢٠١٤)

- تصميم المقرر
- محتوى المنهاج
- التقويم
- التوظيف

- الموارد
- آليات ضمان الجودة
- البنية الأساسية

التقويم

المقررات يجب أن توضح المعيار والمستوى المناسب للتقويم ويجب على مقدمي المقرر التأكيد علي:

- أن مهام التقويم واستراتيجياته تكون مبنية على مجموع المعارف والمهارات والخصائص السمات الضرورية للممارسة المهنية
- أن التقويم يكون متسقا مع سياسات وتوجيهات
- أن ادوات التقويم يجب أن تكون صالحة و صادقة وعادلة وقابلة للتطبيق
- أن المتعلمين يلعبون دورا نشطا في تقويماتهم
- الإشراف الملائم على مكونات التعلم للمقرر الذي يتم تقديمه
- استخدام طرق متنوعة في التقويم

٤,٣,٢ تقرير الإفلا عن نماذج ضمان الجودة في برامج المكتبات وعلم المعلومات

بدأ قسم التعليم والتدريب بالاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات **IFLA** دراسة مسألة الاعتراف المتكافيء و المتبادل للمؤهلات الأكاديمية في مجال المكتبات وعلم المعلومات منذ عام ١٩٧٧ و بعد عدة دراسات ومسوح واستبيانات تم بناء قاعدة بيانات تحتوي على مؤشرات الجودة في مجال المكتبات وعلم المعلومات وهذه القاعدة تمت إتاحتها للبحث على الخط المباشر من يوليو ٢٠٠٥ مع الإشارة إلى أنها ستحدث فيما بعد بصورة مستمرة

وقد قام الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات قد فضل إطلاق كلمة توجيهات أو إرشادات **Guidelines** على المعايير **Standards** في حين حددت جمعية المكتبات والمعلومات الاسترالية **ALIA** المعايير بأنها سلسلة من بيانات سياسة التعليم أما المعهد المرخص لاختصاصيي المكتبات والمعلومات ببريطانيا فليس لديه معايير اعتماد مستقلة لكنه أورد معايير الاعتماد في وثيقة الاعتماد الخاصة به

٢/٣/٥ المعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات للجامعات العربية (مرحلة الليسانس/ البكالوريوس)

لقد أخذ الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) على عاتقه منذ عام ٢٠١٣ مهمة إصدار معايير عربية تتوافق مع المعايير الدولية بحيث يكون وضع المعايير المتخصصة بين يدي مؤسسة مهنية تستطيع ان توظف طاقاتها المؤسسية في وضع المعايير واستمرارية تطويرها بما يتوافق ومتطلبات الحقبة الزمنية على مدار السنين.

ويأتي هذا المعيار «المعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات للجامعات العربية» في ٢٠١٦ ليضيف حلقة جديدة في سلسلة المعايير العربية التي أصدرها الاتحاد (المكتبات الجامعية، العامة، المدرسية، الوعي المعلوماتي) حيث يهتم ببرامج التعليم الجامعي في مرحلته الأولى التي يتشكل فيها فكر المهنيين في مجال المكتبات والمعلومات والأرشيف في اول لقاء لهم بالتخصص في دراسته الأكاديمية.

ويبقى الأمر بين يدي المؤسسات الأكاديمية لتطبيق هذا المعيار سواء لتطوير برامج قائمة بالفعل او استحداث برامج جديدة وبالتطبيق الفعلي سوف تنتج معلومات يمكن استثمارها لتطوير المعيار فيما بعد (محمود، ٢٠١٦)

الهدف من المعيار

أعد المعيار لسد حاجة أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات والمعاهد العربية لوجود معيار عربي مرجعي يراعي الظروف العربية ويدعم جهود ضمان الجودة بهذه الأقسام لافتقارها إلى معيار عربي حديث خاصة بعد ما تبين أن المعايير المؤسسية العامة والشاملة لكل برامج الكليات والمعاهد والجامعات تبتعد بقدر ما عن طبيعة دراسة المكتبات والمعلومات في الوطن العربي كما ان المعايير الدولية في معظمها تشارك في ذلك علاوة على ان معظمها أيضا أعدت لملائمة برامج ما بعد الدرجة الجامعية الأولى.

مجال المعيار

إن مجال هذا المعيار في ظل تداخل المقررات مع أقسام أخرى هو البرامج المتكاملة التي يقضي فيها الطالب من ١٢٠ إلى ١٤٠ ساعة دراسية أو أربعة أعوام وثمانية فصول دراسية حسب نظام الجامعة التي ينتمي لها البرنامج بشرط أن يحصل على شهادة متخصصة في المكتبات والمعلومات

منهجية و خطوات إعداد المعيار

١. بعد تكليف المكتب التنفيذي للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات تم الإعداد طبقا للخطوات التالية :

٢. تم حصر كل التشريعات والمعايير المؤسسية العربية والدولية ومعايير جودة واعتماد البرامج الدراسية خاصة برامج المكتبات والمعلومات

تم الاستقرار على أن المحاور الأساسية للمعيار تتكون من المحاور التالية :

المحور الأول: التخطيط الاستراتيجي للبرنامج

ويقصد به وضع خطة شاملة لمدة خمس سنوات قادمة في المتوسط

المحور الثاني: القيادة وإدارة البرنامج (الحوكمة)

يقصد بالحوكمة الإطار العام الحاكم للبرنامج ويتكون من القوانين والتشريعات والقرارات والسياسات والأنظمة التي تحدد أدوار العاملين والعلاقات بينهم

المحور الثالث: تصميم البرنامج التعليمي والمناهج

البرنامج التعليمي هو مجموعة المقررات التي تطرحها وحدة أكاديمية وتؤدي إلى الحصول على درجة جامعية

المحور الرابع: الطلاب و المهارات والكفايات المستهدفة

الطلاب هم المحور الأساسي الذي يتم توجيهه ورفده بالمعارف و المهارات

المحور الخامس: أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة

كل ما يتعلق بأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة

المحور السادس: الموارد والتسهيلات

يشتمل على الموارد المالية والمعملية والمباني والقاعات ومصادر المعلومات والمكتبات

المحور السابع: البحث العلمي

يركز البرنامج على برنامج الدرجة الجامعية الأولى إلا أن البحث العلمي هو ركن أساسي في أي برنامج أكاديمي وسيركز المحور على البحث العلمي لدى أعضاء هيئة التدريس دائمين ومنتسبين

المحور الثامن: المشاركة المجتمعية وعلاقات البرنامج بالمجتمع

ينبغي أن يكون في أي برنامج متخصص في المكتبات المعلومات

المحور التاسع: التقويم المستمر وقياس الأداء و تطوير البرنامج

من أهم مظاهر جودة أي برنامج تعليمي هو التقويم الدائم لكل عناصر البرنامج

وبعد الاستقرار على المحاور السابقة والتأكد من صلاحيتها وملائمتها لبرامج المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية رأي الاتحاد تمريرها على عدد محدود من المحكمين الذين لهم باع طويل في تصميم و تطوير وإدارة برامج المكتبات والمعلومات والاشتراك في وضع المعايير القياسية والمرجعية في هذا التخصص وكذلك ممن لهم باع وخبرة في الجودة والاعتماد الأكاديمي الذين يمثلون مدارس فكرية و دول عربية مختلفة لتحكيم المحاور و الحكم على درجة شمولها ثم المعيار في صورته الأولى و الثانية فعرض على كل من أ. د. جاسم جرجيس و الأستاذة الدكتورة يسرية زايد للمراجعة.

٢-٣-٥-١ مقارنة بين المعايير الأساسية بين أشهر جمعيات المكتبات الدولية والمعيار المرجعي للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات

م	المعايير المجالات الأساسية	هيئة توكيد الجودة البريطانية QAA	المعهد المعتمد لمهني المكتبات CILIP	جمعية المكتبات الأمريكية ALA	جمعية المكتبات الاسترالية ALIA	الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات AFLI إعلم
1	المقدمة	يتضمن مقدمة و توضيح لطبيعة و مدى تخصص المكتبات والمعلومات	-	-	-تتضمن ضمان الجودة في التعليم العالي بأستراليا وبيان أهمية الاعتماد المهني	المعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات للجامعات العربية (مرحلة الليسانس/البكالوريوس) يضمن مقدمة وإطار عام وخطوات إعداد للمعيار ومصطلحات
2	الرؤية الرسالة الأهداف	-	-	يجب أن تكون أهداف البرنامج مرتبطة بنتائج تعلم الطلاب معلنة تعكس شخصية التخصص وفلسفة وأخلاقيات المجال و دور خدمات المكتبات و قيمة التدريس ويغطي أصحاب العلاقة الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، أصحاب العمل، الخريجين إلخ.	Australian Qualifi- cation Framework يتضمن الغرض من اعتماد البرامج والأهداف والمبادئ و خطوات الاعتماد والتكلفة	يتضمن خطة استراتيجية تتضمن الرؤية: ما يتطلع إليه البرنامج في المستقبل الرسالة: الغرض الذي يوجد من أجله البرنامج الأهداف: ما يعمل البرنامج على تحقيقه القيم: المبادئ الأخلاقية التي تحكم البرنامج والنابعة من تقاليد وتراث وثقافة المجتمع ويتضمن استخدام التحليل الرباعي SWOT القوة - الضعف - الفرص - التهديدات ويستخدم في ذلك شروط ومؤشرات قياس
3	التنظيم والحوكمة	-	-	-		القيادة وإدارة البرنامج (الحوكمة) يقصد بها التشريعات والقرارات والسياسات التي تحدد أدوار العاملين والعلاقات بينهم في إطار من الشفافية و الوضوح ولذلك تم الإشارة بالمعيار إلى شروط اختيار القيادات ومؤشرات قياس عملها و النظام الإداري و النزاهة و الشفافية مع الوثائق الداعمة و الشواهد المطلوبة ويستخدم لذلك شروط ومؤشرات قياس
4	إدارة البرنامج	-	يعتمد المعهد مقررات التأسيس foundation و المرحلة الجامعية الأولى -Un dergradu- ate ومرحلة الدراسات العليا -Post graduate كما يعتمد برنامج الماجستير منUCL جامعة فرع قطر من خلال المعهد - برنامج البكالوريوس BA في سلطنة عمان	يعتمد برنامج الماجستير و قسم المكتبات يجب أن تكون وحدة أكاديمية مميزة داخل المؤسسة ويتمتع باستقلالية كافية تتولى الإدارة البيانات والمواد ذات العلاقة كالخرائط التنظيمية ومحاضر الاجتماعات والمنح البحثية ومرتبات أعضاء هيئة التدريس والفرص والإمكانيات لأعضاء هيئة التدريس والمعلومات الديموغرافية عنهم كما تتعلق بوضع شروط مؤهلات المسؤول التنفيذي عن البرنامج والمؤهلات الاكاديمية الواجب توفرها فيه مقارنة بأقرانه من اعضاء هيئة التدريس	الاعتماد لمؤهلات المرحلة الجامعية الأولى البكالوريوس BA ومرحلة الدراسات العليا (الدبلوم والماجستير) و المقررات ينبغي ان تشتمل المعرفة المحورية و المهارات والخصائص الخاصة بالمجال	متضمن في التنظيم و الحوكمة

5	البرنامج التعليمي	يتضمن تصميم وتطوير للبرنامج التعليمي ومراقبة ومراجعة و المعرفة و الموضوعية و الفهم	حدد ثلاثة معايير رئيسية للاعتماد ١- وثاقة صلة المقرر بمهنة المكتبات وإدارة المعرفة وفق بناء المعرفة المهنية BPK 2- مؤشرات indicators تقدم الدليل/ البرهان على المشاركة النشطة سواء من الطلاب أو أعضاء هيئة التدريس 3- دليل/ برهان تشجيع الطلاب على الانخراط في التطوير المهني المستمر عند التخرج CPD	المنهج يجب أن يوضع بناء على أغراض وأهداف محددة ويجب تطويره بمنهجية و يعزز تطوير المهنيين و تطوير المعرفة ويستجيب لاحتياجات مجتمع عالمي وتكنولوجي سريع	عند اعتماد المقررات ينبغي مراعاةا التصميم و المحتوى و التقويم و التوظيف و الموارد و آليات ضمان الجودة و البنية الأساسية	يتم وضع أهداف يسعى لها البرنامج تتعلق بأهداف المؤسسة الأم و المهارات والكفايات والتعلم الذاتي والمستمر ويعكس فلسفة و مبادئ وأخلاقيات التخصص و يبرز إسهامات التخصصات الأخرى وتخريج كفاءات يمكنها الحصول على فرص عمل لها علاقة مباشرة بالمعلومات في مؤسسات أخرى إلى جانب المكتبات كالبنوك والمراكز الطبية و مراكز الأبحاث المتخصصة و المكاتب القانونية.. إلخ. ثم شروط ومؤشرات قياس و معايير يعتمد عليها البرنامج و مجالات رئيسة وفرعية وبينية مع التركيز على الموضوعات الأكثر حداثة كإدارة المعرفة والتحول الرقمي وسلوكيات البحث و مجالات بينية كالإدارة و علم النفس و الاجتماع والتسويق واللغويات والإحصاء والتربية
6	الطلاب والمهارات	يشير للمعرفة العملية و الخبرة بالبرامج الحاسوبية وتطوير السلوك الإداري والأخلاقيات و التنظيمي و مهارات الاتصال والقيادة وإدارة الوقت وإدارة التغيير والتعليم المستمر والتعلم مدى الحياة	مهارات الإدارة للمشروعات والابحاث والمقرر ينبغي أن يتسم بالعمومية في طبيعتها وتوافق متطلبات سوق العمل	توضع قواعد الاستقطاب و القبول والمساعدات المالية و سياسة القبول تؤكد على امتلاك المتقدمين للتسجيل الاهتمام و الكفاءة و المؤهلات التي تمكنهم من إكمال البرنامج بنجاح و المساهمة في المجال فيما بعد.	المطلوب من الخريجين تصميم و تخطيط وتطوير وإدارة و تقييم تقديم خدمات المكتبات والمعلومات التي تلبي احتياجات المستفيدين	يركز المعيار على الطلاب باعتبارهم المحور الأساسي للعملية التعليمية فلابد من وضع شروط للقبول و للأعداد المطلوبة و لابد من توفير مرشد أكاديمي لكل مجموعة طلاب و قياس رضاهم وتوفير إرشاد أكاديمي للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة و شروط ومؤشرات قياس تتعلق بنسبة عدد الطلاب مقارنة بأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة مع العلم أنه لا توجد تقديرات ثابتة لكن معظم نظم ومعايير الجودة والاعتماد تجهل هناك ٢٥-٤٠ طالب لكل عضو هيئة تدريس ويجب أن يكون هناك معامل ومكتبة تتسع لعدد ٢٠-٢٥ طالب في المحاضرة الواحدة ام بالنسبة للمهارات فهناك مهارات شخصية ومهارات ذهنية و مهارات عملية يجب ان يكتسبها الطالب بالإضافة لطرق للتقييم والاختبارات والتطوير المستمر
7	أعضاء هيئة التدريس	-	-	قائمة بكل أعضاء هيئة التدريس و المعلومات المتعلقة بالتعيين وسياسات التوظيف والمواد ذات العلاقة بتطويرهم ووصف للأنشطة البحثية		لابد من سياسة معلنة لاختيار أعضاء هيئة التدريس ومراعاة سياسات التعيين و نسبة أعضاء التدريس لأعداد الطلاب و تشجيع مستمر على البحث العلمي والمشاركة في خدمة المجتمع باستخدام شروط ومؤشرات قياس و وثائق داعمة

8	البحث العلمي	من ضمان نقاط التقويم المقالات و الأبحاث التقارير الملصقات العروض التقديمية والمشروعات وحقائب العمل و الاختبارات	–	متضمن في النشاطات البحثية لأعضاء هيئة التدريس وتوافر الموارد المالية لدعم مشروعات الأبحاث	تركز على دور أعضاء هيئة التدريس و المنح والجوائز والنشاطات العلمية والبحثية	بالرغم من مجال المعيار المرجعي لبرامج المكتبات بالجامعات العربية هو برنامج الدرجة الجامعية الأولى (الليسانس أو البكالوريوس) إلى أن البحث العلمي هو ركن أساسي في أي برنامج أكاديمي ويركز المعيار على وضع خطة للبحث العلمي تتعلق بتشجيع إعداد البحوث والنشر الدولي و الإقليمي وتوفر قواعد المعلومات و وجود ميزانية مخصصة لأغراض البحث العلمي ووجود خطة للبعثات و الإيفاد الأكاديمي في مهمات علمية أو حضور ندوات ومؤتمرات وهناك استعانة شروط ومؤشرات قياس ووثائق داعمة
9	التجهيزات	يشير إليها في مساعدات مصادر التعلم بالتجهيزات التكنولوجية	–	وصف كامل للتجهيزات ومعايير المباني و مقتنيات المكتبة والمختبرات والحواسيب و اجهزة التعليم عن بعد والتكنولوجيا المستخدمة في قاعات المحاضرات	تؤكد على الموارد المساعدة للمقرر والمشاركة التعاونية والدعم الإداري والتكنولوجيا	الموارد المالية والميزانيات و المعملية و المباني و القاعات و مصادر المعلومات والاتصالات و المكتبات وخطط للتجديد والصيانة وإدارة للأزمات و تجنبها وجهات للتركيبات والصيانة والنظامة والأمان والسلامة
10	التفاعل مع المجتمع	–	–		–	لابد من وجود خطط وسياسات تشجع وتنمي المشاركة المجتمعية وتحدد علاقات البرنامج بالمؤسسات الأخرى محليا وإقليميا وعربيا ودوليا ولابد من وجود وحدة إدارية و فنية في منظومة البرنامج تنفذ خطط وسياسات المشاركة المجتمعية وتعمل على تنميتها و متابعتها.
11	التقويم المستمر وقياس الأداء	يتضمن تقويم مستمر للطلاب وللاختبارات	–		يتضمن التقويم	من أهم مظاهر جودة أي برنامج تعليمي هو التقويم الدائم لكل عناصر البرنامج فلابد من وجود وحدة لقياس الأداء و ضمان الجودة ضمن التشكيل الإداري للبرنامج ولابد من وجود خطط موثقة ومعلنة للتطوير المستمر وأن يكون قياس الأداء دوريا وقياس لأداء للتحقق من مخرجات التعلم و قياس أداء استيفاء مهارات الخريجين لاحتياجات سوق العمل ولابد أن تحتوي خطط ضمان الجودة على أساليب المساءلة. وهناك شروط ومؤشرات قياس لذلك و وثائق وشواهد مطلوبة.

جدول (١)

من خلال الجدول السابق نصل لنتيجة مفادها أن معايير الاعتماد الأكاديمي في برامج المكتبات وعلم المعلومات وتنوعها سواء تلك التي أوردتها هيئة ضمان الجودة البريطانية **QAA** او الجمعيات المهنية الشهيرة في التخصص (الأمريكية **ALA** و البريطانية **CILIP** و الاسترالية **ALIA**) ففي بريطانيا أوردت هيئة ضمان الجودة البريطانية **QAA** ستة عناصر فيما يتصل بالمقارنة المرجعية الموضوعية **Subject benchmark** لبرنامج المكتبات ودراسات المعلومات وهي: المقدمة، و طبيعة التخصص ومداه، و المعرفة الموضوعية، والفهم، والمهارات، والتدريس، والتعلم و التقييم، وأخيرا معايير المقارنة المرجعية (معايير التميز و المعايير النموذجية) في حين ركزت معايير المعهد المرخص لمهني المكتبات والمعلومات **CILIP** على عناصر ثلاثة أساسية وهي: وثاقة الصلة بالمهنة وفقا لما هو محدد في بناء المعرفة المهنية

BPK ومؤشرات المشاركة في الأنشطة المهنية و أدلة أو براهين تشجيع الطلاب على الانخراط في التطوير المهني المستمر و في الولايات المتحدة حددت جمعية المكتبات الأمريكية ALA معاييرها لاعتماد برامج الماجستير في التخصص في ستة عناصر أساسية وهي: الرسالة و الأغراض و الأهداف و المنهج و أعضاء هيئة التدريس و الطلاب و الإدارة و الدعم المالي وأخيرا المصادر و التسهيلات المادية أما في استراليا فقد أوردت جمعية المكتبات والمعلومات الاسترالية ALIA نوعين اثنين من المعايير أولهما لاعتماد المقررات للمهنيين و ثانيهما لاعتماد المقررات للفنيين و قد غطت ستة عناصر و هي: تصميم المقرر و محتوى المنهج و التقويم و التوظيف و الموارد و آليات ضمان الجودة و البنية الأساسية و معظم المعايير السابقة بمثابة معايير عامة قابلة للتطبيق على كافة برامج المكتبات و المعلومات.

أما بالنسبة للمعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات للجامعات العربية (الليسانس/البكالوريوس) الذي وضعه الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات لينضم لقائمة المعايير التي قدمها الاتحاد العربي للمكتبات في السنوات الأخيرة و هو يعد من اهم المعايير التي صدرت مؤخرا في المكتبات والمعلومات لذلك في حاجة لنظرة عن قرب من خلال تطبيق التحليل الرباعي SWOT للمعيار ليكون كالآتي :

نقاط القوة	نقاط الضعف
- يسد حاجة أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات والمعاهد العربية لوجود معيار عربي مرجعي يراعي الظروف البيئية العربية ويدعم جهد ضمان الجودة بهذه الأقسام - المعيار محدد وواضح مبني على التخطيط الاستراتيجي - الاستفادة من مميزات المعايير الأخرى وتغطيتها في محاوره التسعة - يلائم المرحلة الجامعية الأولى لأن معظم المعايير الدولية تركز على برامج الماجستير والدكتوراه - تم الاعتماد في إعداد المعيار على حصر التشريعات العربية و الدولية ومراعاة أوضاع الجامعات العربية - ركز المعيار على الطلاب بالتفصيل ولم يفوته الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة - توفير مرشد أكاديمي للطلاب يعد نقطة مهمة لم تتطرق لها المعايير الدولية - الإشارة لمهارات شخصية مطلوبة في الخريجين بالإضافة لمعايير عملية و مهنية وذهنية - الاهتمام بالتوظيف بخلاف جهات أخرى بخلاف المكتبات مطلب مهم نتيجة لدراسة سوق العمل واحتياجات التوظيف والمنافسة - الاهتمام بالمعرفة و ما يتعلق بها من مفاهيم حديثة - كل معيار يتضمن شروط و مؤشرات قياس ووثائق داعمة و شواهد - اهتم المعيار بمحور البحث العلمي بشكل منفصل ومخرجات ونشاطات أعضاء هيئة التدريس	- لم يركز المعيار على المقررات البينية لانها تحتاج لمعايير منفصلة بالرغم من انها تؤثر بشكل ما في المهارات التي أشار لها المعيار وهي المهارات الشخصية و الذهنية و العملية المهنية كما أن تلك المقررات البينية عامة بشكل كبير وغير مرتبطة بالتطبيق في مجال المكتبات. - المقررات المتعلقة بالمعرفة وإدارة المعرفة واجتماعيات المعرفة فيها عمومية دون تفصيل وسرد للمفاهيم والمصطلحات الحديثة فقط تحتاج لتفصيل نظرا لحداثتها - لم يوضح المعيار للمدة الزمنية المتاحة للمعيار ومن بعد يمكن مراجعته او تجديده سوى أنه في الخطة أشار إلى انها تراجع لفترات دورية من ٢-٥ سنوات فقط - في حاجة إلى أن يوضح المعيار علاقته أو مدى ارتباطه بمعايير الاعتماد الأكاديمي للجامعات العربية التي تخضع لها أقسام المكتبات بشكل عام وكيفية تطبيقه وتضمينه في نظام الاعتماد الأكاديمي لبرامج المكتبات على وجه الخصوص. - لم يركز المعيار في محور الموارد على جودة المكتبات والمعامل والمختبرات وادوت العمل نفسهاحيث تفتقر أقسام المكتبات تفتقر لأدوات عمل حديثة في الفهرسة والتصنيف نظرا لارتباط الميزانيات بميزانية الجامعة ككل فتؤثر على موارد أقسام المكتبات بشكل عام - لم يركز المعيار على جودة البحث العلمي نفسه ومعايير النشر الدولي بالرغم من أنه خاص بمرحلة سابقة للدراسات العليا لكن كان يمكن ان ينضم هذا المحور لمحور أعضاء هيئة التدريس

الفرص	التهديدات
- المعيار المرجعي نموذج متطور ومتقدم يشجع على تأهيليه ليكون معيارا مرجعيا لبرامج الماجستير والدكتوراه أيضا - من خلال الاتحاد العربي للمكتبات يمكن اعتماد هذا المعيار بشكل مهني احترافي معتمد يمكن تطبيقه في برامج تعليم المكتبات والمعلومات بالجامعات العربية - زيادة الاهتمام في السنوات الأخيرة بالجودة ومعايير الاعتماد يسهم في تطبيق هذا المعيار - يحتاج المعيار لتسويقه والتعريف به في الجامعات و بأفسام المكتبات من خلال ندوات ومؤتمرات ومحاضرات - مساهمة و دعم جمعيات المكتبات والمعلومات العربية في اعتماد هذا المعيار	- الجامعات العربية لم تهتم بشكل كبير باعتماد معيار منفصل لبرامج المكتبات والمعلومات إلا مؤخرا لذلك يحتاج المعيار المرجعي مزيد من الانخراط في لجان الاعتماد الاكاديمي بالجامعات العربية - عدم توافر الدعم المادي و الميزانيات المناسب لتحقيق أهداف المعيار - وجود قسم المكتبات ضمن كليات الآداب أو العلوم الاجتماعية و الإنسانية يصعب تقويم أدائها وتطبيق المعايير المهنية المتخصصة عليها - افتقار التطوير الذاتي والمستمر لأعضاء هيئة التدريس يسبب فجوة في متابعة لتطورات الجارية في المجال. - قصور في دراسة سوق العمل المحلي و الأقليمي والدولي يفصل معايير الجودة بمتطلبات التوظيف التي لا تتحقق في الخريجين - يحتاج المعيار للتركيز على متابعة الطلبة بعد التخرج واستمرار التواصل العلمي لضمان تحقيق الجودة والنتائج المرجوة من البرنامج - زيادة أعداد الطلاب و علاقتها باعداد أعضاء الهيئة التدريس يؤثر بشكل سلبي على تنفيذ أهداف المعيار

جدول (٢)

٢/٤ معايير الجمعيات المهنية للاعتماد الأكاديمي في برامج المكتبات والمعلومات على المستوى العربي

إن مفهوم الاعتماد وضمان الجودة بشكل دقيق ومحدد غير مأخوذ به في أقسام المكتبات والمعلومات العربية على نطاق واسع ولكن هناك خطوات مبشرة تجاه دراسة الماجستير في الإمارات و قطر وكذك سلطنة عمان.

١..٢٤ معايير ضمان الجودة والاعتماد في المملكة العربية السعودية

قامت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي **NCAAA** في السعودية بوضع مجموعة من المعايير لضمان جودة مؤسسات وبرامج التعليم العالي واعتمادها وتغطي هذه المعايير أحد عشر مجالا عاما لأنشطة هذه المؤسسات وهي :-

- الرسالة و الغايات و الأهداف
- إدارة البرنامج
- إدارة ضمان جودة البرنامج
- التعلم والتعليم
- إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة
- مصادر التعلم
- المرافق والتجهيزات
- التخطيط والإدارة المالية
- عمليات التوظيف

- البحث العلمي
- العلاقات بالمجتمع

وقد اقترحت "إيمان بانجه" معيار مقترح لتقويم برامج تعليم المكتبات والمعلومات في الجامعات والكليات بالمملكة و قد قامت الباحثة بوضع هذه المعايير في ضوء معايير جمعية المكتبات الأمريكية لعام ١٩٩٢ ومن أبرز هذه المعايير المقترحة

-أن يكون قسم المكتبات والمعلومات وحدة أكاديمية متميزة داخل الكلية، وأن يتمتع القسم بالاستقلال الذي يسمح له بتحقيق أهدافه

- توفر عدد كافي من الإداريين ومن أعضاء هيئة التدريس المؤهلين علميا وروحيا

-توفر الدعم المالي المناسب

- أن يكون لبرنامج القسم أهداف وضحة ومحددة

- ان يقدم المنهج خبرات معرفية في المجالات المحورية و المهارات التقنية الحديثة و أن يكون قابلا للتقويم من الفئات المنفذة والمستفيدة

- أن يتم قبول الطلاب وفق معايير التمييز العلمي والرغبة في التخصص

أن - يتم توفير مجموعات متخصصة منظمة بشكل جيد بالإضافة إلى خدمات الحاسبات الآلية و غيرها من تقنيات المعلومات

٢.٤.٢ معايير الترخيص والاعتماد في الإمارات

تنهض هيئة الاعتماد الأكاديمي بإعداد وتنفيذ مقاييس الجودة التي يتم على أساسها تقييم مؤسسات التعليم الخاصة والبرامج العلمية من أجل ترخيصها واعتمادها، لضمان التزام مؤسسات التعليم الحكومي والخاصة بالمعايير الدولية للبرامج التعليمية والأكاديمية. وتهدف الهيئة إلى دعم سياسة وزارتي التربية والتعليم، والتعليم العالي والبحث العلمي، ويتم على أساسها تقييم تلك المؤسسات التعليمية، من أجل ترخيصها واعتماد برامجها التعليمية، وذلك بالتوافق مع معايير الجودة المعترف بها دولياً، من خلال مجموعة من العمليات التي تقوم بها الجهة المنوط بها الاعتماد الأكاديمي كي تتحقق فيها الشروط، وتتوافر لها الإمكانات المادية والبشرية، وبما يتناسب مع الأهداف التي تسعى هذه المؤسسة التربوية لتحقيقها في طلابها أو في المتدربين فيها

ولما يتميز به مجتمع دولة الإمارات من انفتاح، ونظراً لزيادة مخرجات التعليم العام ومحدودية القبول في مؤسسات التعليم العالي الحكومية، ولحاجة المجتمع لمؤسسات تعليم عال خاص تستوعب الأعداد المتزايدة من الطلبة، فقد أنشئت هيئة الاعتماد الأكاديمي في الوزارة، بهدف وضع معايير للترخيص والاعتماد لهذه المؤسسات، وتعتبر الهيئة الأولى على مستوى دول مجلس التعاون، وهي عضو في الشبكة الدولية للاعتماد الأكاديمي، وتستوعب هذه المؤسسات إضافة إلى الطلبة المواطنين والمقيمين، أبناء الدول الشقيقة والصديقة، وقد حصلت العديد من هذه المؤسسات على الاعتماد الدولي لبرامجها، مما يدل على مستواها الرفيع.

البرنامج الأكاديمي

يجب أن تكون البرامج و المقررات الأكاديمية التي تقدمها المؤسسة لرسالتها وتنعكس المعايير الأكاديمية الدولية على تصميم البرامج ومكوناتها والتعليم والتدريس وتقييم إنجازات الطلاب كما أن نتائج تعلم البرنامج يجب أن يكون ملائمة لمستوى المؤهلات الممنوحة ومتسقة مع إطار مؤهلات دولة الإمارات العربية المتحدة **The UAE Qualifications Framework**

وتتمثل البرامج الأكاديمية في تخصص المكتبات والمعلومات بجامعة الشارقة على مستوى (دبلوم نظم المعلومات)

من خلال قسم تكنولوجيا المعلومات الذي يعد أول قسم لتكنولوجيا المعلومات على مستوى الدولة يقوم بمنح شهادة الدبلوم لخريجي القسم في تخصصات تقنية المعلومات، ونظم المكتبات والمعلومات، والوثائق والأرشفة الإلكترونية.

ويضم القسم طلبة موزعين على فروع الكلية الخمسة في خورفكان وكلباء ودبا الحصن ومليحة والشارقة، ويضم القسم حالياً ٢٢ مختبراً حاسوبياً حديثاً و٦ مختبرات مخصصة لمساقات الصيانة والشبكات.

ترتكز مهمة القسم على تزويد الطلبة بأحدث المناهج والخطط الدراسية في تخصصات تكنولوجيا المعلومات وعلوم المعلومات، وضمان حصول الطلبة على ركائز قوية في المفاهيم الأساسية للتخصص، وإكسابهم مهارات صنع القرار وحل المشكلات، وإعدادهم للاستمرار في التعلم بعد التخرج.

ويحصل الخريج على درجة الدبلوم في برنامج نظم المكتبات والمعلومات و دبلوم التوثيق و الأرشفة الإلكترونية وكذلك الدبلوم المهني في الأرشفة الإلكترونية

أما على مستوى الماجستير (الجامعة الأمريكية في الإمارات) فقد بدأ البرنامج بقيادة بروفيسور جاسم جرجيس منذ عام ٢٠١١-٢٠١٢ يستقبل الطلبة بعد اعتماد البرنامج الأكاديمي من هيئة الاعتماد بدولة الإمارات **Commission of Academic Accreditation** ووكالة ضبط الجودة **Quality Assurance Agency** وكانت مكونات البرنامج كالآتي

Requirements	MLIS	
	Courses of .No	.Hrs .Cr
Courses Core	7	21
Courses Elective	2	6
Thesis	1	6
Internship	1	3
Total	-	36

١. **Compulsory** (٣٠ **Credits**)

وهناك محاولات لتكوين برنامج تأهيلي دبلوم في المكتبات آخر من قبل كلية التقنية العليا **Higher**

Colleges of Technology على أن يتم البدء فيه من العام الدراسي ٢٠١٦-٢٠١٧ وفي انتظار هيئة الاعتماد الأكاديمي CAA والعقبة التي تواجه برامج المكتبات في الإمارات تتمثل في نقص الدعم المادي المستمر للبرنامج بسبب قلة المشاركين فيه من المواطنين والوافدين.)جونستون ٢٠١٥ :٣)

٢. ٤. ٣ الترخيص والاعتماد لبرنامج الماجستير في قطر

يحظى برنامج دراسة الماجستير في المكتبات والمعلومات من جامعة UCL London والذي يتخذ من قطر فرعا له درجة الاعتماد الأكاديمي سواء من UK Quality Assurance Agency (QAA أو على المستوي المحلي في قطر وذلك في كافة برامجه والتي تركز على مساقات إجبارية ومساقات اختبارية ثم مشروع بحثي ويتناول البرنامج باختصار الآتي :

-تنظيم المعرفة

- تنمية المجموعات

- استرجاع مصادر المعلومات

مقدمة في الإدارة

مدخل للحاسبات الإلكترونية وتقنية المعلومات

الوعي المهني

الأطروحة (مشروع بحثي من ١٠-١٢ ألف كلمة)

ثم مساقات اختيارية

طرق دراسة التراث الثقافي

مقدمة في الأرشيف والحفظ

نظم المكتبات و إدارة البيانات

المخطوطات الإسلامية

المصادر الرقمية في الإنسانيات

كتاب في العالم

الثقافة المعلوماتية

الخدمات للأطفال وللشباب

٤. ٤ الترخيص والاعتماد لبرنامج دراسات المكتبات في سلطنة عمان

حصل قسم دراسات المعلومات بكلية الآداب بجامعة السلطان قابوس على الاعتماد الدولي ولمدة خمس سنوات، لبرنامجي البكالوريوس في إدارة مؤسسات المعلومات وإدارة الأرشيف، من أعرق مؤسسة بريطانية متخصصة في هذا المجال وهي المعهد المعتمد للمهنيين في المكتبات والمعلومات بالعاصمة البريطانية لندن.

أما حيثيات المؤسسة الدولية في منح القسم الاعتماد الأكاديمي فكان من بينها التميز في الممارسات الأكاديمية، والاهتمام بمعايير الجودة الدولية في تدريس تخصص دراسات المعلومات، والمستوى الرفيع لأعضاء الهيئة التدريسية، وكذلك المهارات والمعارف المتنوعة للخريجين وعلاقات الشراكة الواسعة مع المؤسسات الدولية في مجال المعلومات والمكتبات والأرشيف. ويأتي اعتماد قسم دراسات المعلومات ضمن مشروع أشمل لكلية الآداب والعلوم الاجتماعية؛ ويشتمل الاعتماد المؤسسي للكلية، والاعتماد البرامجي لمختلف أقسامها وتخصصاتها، بما يتوافق مع توجهات جامعة السلطان قابوس في حصول برامجها بمختلف مستوياتها على الاعتماد الأكاديمي الدولي من مؤسسات متخصصة.

ويعد القسم أحد أقدم أقسام الكلية، وأكثرها اتساعا من حيث تقديم البرامج الأكاديمية، ويقدم أربعة برامج هي: البكالوريوس في دراسات المعلومات بقسميها إدارة مؤسسات المعلومات، وإدارة الأرشيف، وبرنامج الدبلوم العالي في المكتبات الطبية بالتعاون مع وزارة الصحة، والماجستير في المكتبات والمعلومات، وأخيراً الدكتوراة في الفلسفة ودراسة المعلومات.

وأضاف أن القسم يقوم منذ تأسيسه بتقديم الاستشارات والتدريب بمختلف أنواعه لمؤسسات المعلومات وللمتخصصين والمهتمين في مجال المعلومات.

عملية التقييم للبرنامج

كانت هناك خمسة معايير تتعلق بجودة ممارسات التعليم، وبكفاية وقدرات أعضاء هيئة التدريس بالقسم، وبمدى توافق برامج ومقررات القسم مع المهارات والكفايات المهنية التي طورتها المنظمة، بينما يتعلق المعيار الرابع بالطلبة ومستوى تأهيلهم ورضاهم عن البرنامج، أما المعيار الخامس فركز على مستوى تواصل القسم بمؤسسات المجتمع والخريجين.

٣ - النتائج

لا تزال جمعيات المكتبات والمعلومات العربية ضعيفة النفوذ و لم تصل لها لمرحلة التمكن لصياغة برامج أكاديمية بديلة

تتفاوت جمعيات المكتبات في العالم في تطبيق الممارسات المتعلقة بالجودة في برامج المكتبات فهناك جمعيات تركز على الجانب المهني وأخرى تركز على الجانب النظري

كون البرامج حكومية في الأساس يجعل من الصعب في كثير من الأحيان اتخاذ قرار بشان تقويم البرنامج

حداثة المفاهيم والمصطلحات في الموضوع وكثرة تداولها في السنوات العشر الأخيرة بشكل مكقف

تعدد معايير الاعتماد الأكاديمي في برامج المكتبات وعلم المعلومات وتنوعها على مستوى العالم

٤-التوصيات:

ضرورة تطبيق نظام ضمان الجودة ومعاييرها في مؤسسات التعليم العالي بصفة عامة، وفي برامج أقسام المكتبات والمعلومات في عالمنا العربي بخاصة

ينبغي ان تقوم جمعيات المكتبات بإعداد معايير للجودة والاعتماد المهني لبرامج المكتبات واسترشاد بالجمعيات الدولية

دراسة إمكانية تطبيق خطة اعتماد إقليمية لبرامج تخصص المكتبات وعلم المعلومات في دول مجلس التعاون الخليجي وذلك نظرا لتشابه ظروف نشأة هذه الأقسام من خلال جمعية المكتبات المتخصصة- فرع الخليج العربي

ضرورة بناء برنامج للتواصل بين قسم المكتبات والمعلومات والطلبة بعد التخرج

المراجع والمصادر

١. بدح، محمد أحمد (٢٠٠٣). إدارة الجودة الشاملة–أنموذج مقترح للتطوير الإداري وإمكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية العامة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن–عمان)

٢. الجادين، نموذج مقترح لتقييم جودة برامج المعلومات و فق معايير الإعتماد الأكاديمي :دراسة تقييمية لبرامج المعلومات بقسم المكتبات و المعلومات بكلية التربية الحصاحيصا - جامعة الجزيرة السودان – الإماراتي)

٣. حلمي، فؤاد و فضل، نشأت (١٩٩٨). مفهوم الجودة الشاملة في التعليم الثانوين مجلة التربية، كلية التربية - جامعة الأزهر، ع. ٢٧٦

٤. الدهشان، جمال علي (٢٠١٥). الاعتماد الأكاديمي : الخبرة الأجنبية و التجربة المصرية. الإسكندرية، مصر : دار المعرفة الجامعية

٥. زمولي، حميدة. دور الجمعيات المهنية في اعتماد برامج التكوين في مجال المكتبات و المعلومات: وثيقة إرشادات جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) نموذجا / د. غانم نذير .- Cybrarians Journal .- العدد ٣٩، سبتمبر ٢٠١٥)

٦. السامرائي، مهدي صالح مهدي و الناصر، علاء حاكم محسن (٢٠١٢). تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي . - بغداد : الذاكرة للنشر و التوزيع

٧. سلطان، تركي (١٩٩٦). هندسة التغيير الجذري لقمة الإدارة المنهجية و التطبيق . القاهرة : دار المعارف.

٨. صائغ، عبد الرحمن بن أحمد (٢٠٠٧). الاعتماد الأكاديمي و ضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي في البلدان العربية مع إشارة خاصة للتجربة السعودية . في مؤتمر تطوير الجامعات العربية تقويم الأداء و تحسين الجودة، القاهرة،

٩. عبد الهادي، محمد فتحي (٢٠٠٧). "البحث عن الاعتماد والجودة للأقسام الأكاديمية للمكتبات و

المعلومات". - اعلم - ع. ١

١٠. العلي، علي بن سعد (٢٠٠٤). الاتجاهات الحديثة في برامج المكتبات والمعلومات : نموذج لتقويم المناهج وتطويرها . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج. ١٠، ع. ٢

١١. عليان، ربحي مصطفى (٢٠١٠). معايير مقترحة لتقويم جودة تخصص علم المكتبات و المعلومات في الجامعات العربية». مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج. ١٧، ع. ١

١٢. قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس يحصل على الاعتماد الدولي

١٣. http://omandaily.om/?p=٣٤٦٦١٤ (Accessed on ٢٠١٦/١١/٢٠)

١٤. ١٠ مجاهد، محمد عطوة و بدير، المتولي إسماعيل (٢٠٠٦). الجودة و الاعتماد في التعليم الجامعي مع التطبيق على كليات التربية. المنصورة، مصر : المكتبة العصرية للنشر و التوزيع

١٥. محمود، أسامة السيد (٢٠١٦). المعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات للجامعات العربية (مرحلة الليسانس/البكالوريوس). مراجعة جاسم محمد جرجيس، يسرية عبد الحليم زايد ؛ تقديم خالد الحلبي. - القاهرة : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات

١٦. مراد، محمد يوسف (٢٠١٤) الجودة والاعتماد الأكاديمي في برامج علوم المكتبات والمعلومات : دراسة تحليلية للمفاهيم و المؤسسات والمعايير و التجارب الدولية والعربية. الرياض : جمعية المكتبات والمعلومات السعودية

١٧. منصور، عصام (٢٠٠٩). «معايير جمعية المكتبات الأمريكية لاعتماد برامج الماجستير في دراسات المكتبات و المعلومات: الحاجة إلى نظرة تأمل عربية للاعتبار - دراسات المعلومات، ع. ٤

18. QAA. Subject benchmark statement. Librarianship and Information management 127/ Http://www.qaa.ac.uk/academicinfrastructure/benchmark/statements/librarianship07.asp (accessed on 22016/11/)

19. ALA/Accreditation http://www.ala.org/aboutala/offices/accreditation /index.cfm

20. ALIA accreditation of courses : criteria for the accreditation of first-award courses in library and information management at librarian and library technician level United Arab Emirates. Ministry of Higher Education and Scientific Research Commission for Academic Accreditation Standards for Licensure and Accreditation CILIP Accreditation Instrument CILIP'S framework of qualifications

21. Elinor Yungmeyer. The ALA Accreditation Program. Journal of Education for Library and Information Science, Vol. 25, No. 2, The ALISE/H.W. Wilson Foundation. Accreditation Conference. September 161984 ,18-. Chicago, Illinois (Fall, 1984), pp. 109117-.

22. Johnston, Nicole & Mavodza, Judith & Jirjees, Jassim Mohammed. (2015) Exploring the extent to which English LIS Masters programs in the UAE and Qatar meet the

skills and knowledge needs of employers in the library and information studies field. IFLA WLIC 2015. Accessed on (302016/11/) http://library.ifla.org/1187169-/1/Johnston-en.pdf

23. Miyahara, Shizuko & Miwa, Makiko. (2014). Quality Assurance in LIS Education : An International and Comparative Study

24. Rehman, Sajjad ur (2012). Accreditation of Library and Information Science Programs in the Gulf Cooperation Council Nations، Journal of Librarianship and Information Science, v44 n1 p6572- Mar

25. http://www.aue.ae/en/college-institutes/programs/graduate-program/master-in-library-and-information-science.html

26. http://www.ucl.ac.uk/qatar/study/degree-programmes/library-and-information-studies

تقويم برنامج الماجستير في قسم علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية في ضوء معايير جمعية المكتبات الأمريكية (ALA)

إعداد: د. يونس أحمد اسماعيل الشوابكة

رئيس قسم علم المكتبات والمعلومات – الجامعة الأردنية

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى تقويم برنامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية في ضوء معايير جمعية المكتبات الأمريكية (ALA)، والكشف عن درجة توافر ودرجة جودة تطبيق هذه المعايير في البرنامج، من خلال مقارنة مقومات البرنامج الحالي بمعايير جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) الخمسة: التخطيط المنهجي، والمنهاج الدراسي، وأعضاء هيئة التدريس، والطلبة، والإدارة والتمويل والمصادر، وقد أظهرت النتائج أن درجة توافر المعيار الثالث «أعضاء هيئة التدريس» ودرجة جودة تطبيقه في البرنامج كانت مرتفعة، في حين كانت درجة توافر بقية المعايير ودرجة جودة تطبيقها في البرنامج متوسطة، وقد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة الاهتمام بعناصر التخطيط الرئيسة ولا سيما رؤية البرنامج ورسالته وأهدافه ونتاجات تعلم الطلبة، وزيادة الاهتمام بسياسات التقويم وإجراءاته وأدلته الموثقة.

الكلمات المفتاحية: التقويم ؛ الجودة ؛ التوافر ؛ برامج الماجستير؛ علم المكتبات والمعلومات ؛ المعايير ؛ جمعية المكتبات الأمريكية (ALA).

مقدمة:

أصبحت مسألة جودة البرامج الدراسية التي تطرحها الجامعات سواء على مستوى مرحلة ما قبل التخرج (البكالوريوس) أم على مستوى مرحلة الدراسات العليا (الماجستير والدكتوراة)، ذات أهمية بالغة في ظل التنافس الحاد بين مؤسسات التعليم العالي في الدول المختلفة على استقطاب الطلبة والدارسين، وفي ظل توجهات الجهات الرسمية في الدول المختلفة إلى ضبط مستويات التعليم والبحث في مؤسسات التعليم العالي من خلال ضمان جودة برامجها الأكاديمية، والالتزام بالمعايير الموضوعة من قبل هيئات الجودة والاعتماد المهنية على المستويات الوطنية والدولية.

ومما لا شك فيه أن ضبط برامج الدراسات العليا بشكل خاص يعد أولوية مهمة لمؤسسات التعليم العالي في الدول المختلفة ليس فقط من أجل تحسين مخرجات هذه البرامج بحيث تكون قادرة على تلبية احتياجات سوق العمل والمنافسة وطنيا وإقليميا ودوليا، وإنما من أجل الارتقاء بمستوى عملية البحث التي تعد الهدف الثاني بعد التعليم لمؤسسات التعليم العالي، ويرى مراد (٢٠١٦: ١٢) أن مثل هذه التوجهات فرضت على الكليات والأقسام الأكاديمية في الجامعات "ضرورة المراجعة والتطوير والتحديث المستمر لبرامجها الأكاديمية والبحثية لمواكبة التطورات الجارية في المجال وتقنياته من ناحية، ولتلبية

متطلبات الجودة والاعتماد الأكاديمي البرامجي من ناحية أخرى على المستويين الوطني والدولي".

وقد أشار عليان (٢٠١١: ١٧١) في دراسة له هدفت إلى تقديم معايير مقترحة لتقويم جودة تخصص علم المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية إلى أن "أقسام وبرامج علم المكتبات والمعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية وغيرها من الدول المتقدمة سارعت إلى مراجعة برامجها من أجل تلبية متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخداماتها المتنوعة فضلا عن تلبية الاحتياجات الجديدة في سوق العمل»، ونتيجة لذلك غيرت أقسام ومدارس المكتبات مناهجها كما أشار كل من (Virkus & Wood, ٢٠٠٤) ؛ وغير بعضها مسمى برامجها من المكتبات والمعلومات (LIS) إلى علم المعلومات (IS) كما أشار (Ocholla & Bothma، ٢٠٠٧) ؛ وأضاف البعض الآخر مساقات جديدة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى علم المكتبات والمعلومات كما ذكر كل من (Callison & Tilley, ٢٠٠١).

وهذا يتطلب من أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية إعادة النظر في برامجها في ضوء معايير جديدة للاعتماد والجودة، لأن ذلك من شأنه أن يؤدي إلى جودة العملية التعليمية ومخرجاتها، كما يؤدي إلى احترام البرامج العربية من قبل المؤسسات المعنية بالجودة والاعتماد في الدول والمناطق الأخرى في العالم (عليان، ٢٠١١: ١٧١-١٩٢)، وبالرغم من أن العديد من أقسام علم المكتبات والمعلومات العربية أدمجت مساقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مناهجها، إلا أنها بحاجة إلى أن تطبق مواصفات ومعايير مهنية لتطوير برامجها وفقا للمعايير الدولية مثل معايير الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات إفلا (IFLA) الصادرة عام ٢٠٠٢ ، ومعايير جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) الصادرة عام ٢٠١٥، ومعايير المعهد المعتمد لاختصاصيي المكتبات والمعلومات في المملكة المتحدة (Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP) (٢٠١٦) لضمان تحديث برامج علم المكتبات والمعلومات واستمرارها في تلبية احتياجات سوق العمل (الشوابكة وحمد، ٢٠١٦: ٣٣٣-٣٧٩)

وقد أصدرت جمعية المكتبات الأمريكية (ALA, ٢٠١٥) التي تعد الأبرز من بين الجمعيات المهنية في العالم في وضع معايير لاعتماد برامج البكالوريوس والدراسات العليا في علم المكتبات والمعلومات منذ عام ١٩٢٥ - أصدرت- معايير لاعتماد برامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعات الأمريكية، ولعل أحدثها المعايير التي صدرت عام ٢٠١٥ بعنوان:

"Standards for accreditation of master's programs in library and information studies"

وتعد هذه المعايير تحديثا للمعايير التي صدرت عام ٢٠٠٨ وملزمة للمدارس الأمريكية التي تطرح برامج للماجستير في علم المكتبات والمعلومات، ولا يعتمد خريجوها لدى أرباب العمل في الولايات المتحدة إلا إذا كانت المدارس التي تخرجوا منها معتمدة من قبل (ALA).

وفي الأردن تعد هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الأردنية التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجهة الرسمية الوحيدة في الأردن التي تضع معايير الاعتماد العام لبرامج البكالوريوس

والدراسات العليا (الدبلوم العالي، والماجستير، والدكتوراة)، ولكن هذه المعايير من وجهة نظر عليان (٢٠١١: ١٧٣) لا ترتقي إلى الحد الأدنى لمعايير الجودة العالمية، حيث أنها معايير كمية تهدف إلى إعطاء الترخيص لإنشاء الجامعة أو إجازة البرنامج الأكاديمي للتخصص"، كما أن هذه المعايير من وجهة نظر أحمد وسليمان والطوالبة (Ahmed, Sulaiman, and Al Tawalbeh، ٢٠١٥: ٤٦) "عامة وتطبق على كل برامج الدراسات العليا في كل المجالات والتخصصات، وهذا يعني أنه لا توجد معايير محددة لبرامج الدراسات العليا في علم المكتبات والمعلومات في الأردن، وتصدر هذه المعايير عن جهة لا علاقة لها بمهنة المكتبات والمعلومات، وهذا يجعلها تفتقر إلى العديد من المتطلبات الضرورية للمعرفة العلمية للمكتبات كحقل للدراسة وكمهنة"

في المقابل تصدر معايير اعتماد برامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية عن جمعية مهنية عريقة ذات صلة مباشرة بمهنة المكتبات وهي جمعية المكتبات الأمريكية، وفي الوقت ذاته فإن هذه المعايير في أغلبها معايير نوعية وليس كمية، وتركز بشكل خاص على العناصر الأساسية للعملية التعلمية/التعليمية وهي: الرؤية والرسالة والأهداف (التخطيط المنهجي)، والمنهاج الدراسي، وأعضاء هيئة التدريس، والطلبة، والإدارة والتمويل والمصادر والتجهيزات المادية، يضاف إلى ذلك أن الهدف من وضع هذه المعايير ليس مجرد الترخيص بإجازة برنامج أكاديمي وإنما رفع سوية هذا البرنامج وتحسين أدائه وضمان القبول بخريجيه في سوق العمل.

غير أن السؤال الذي قد يطرح نفسه في هذا السياق هو «هل تصلح معايير جمعية المكتبات الأمريكية المصممة لاعتماد برامج الماجستير في دول متقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية لتقويم جودة مثل هذه البرامج في دول نامية كالأردن مثلا؟" ربما تكون الإجابة للوهلة الأولى بالنفي لأن هناك اختلافات كثيرة بين الدول النامية والدول المتقدمة ولا سيما في مجالات التعليم والبحث والتكنولوجيا إلى جانب الفوارق الكبيرة في المستويات والأحوال الثقافية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها ؛ غير أن الإجابة المتأنية عن مثل هذا السؤال تفترض أن أقسام المكتبات والمعلومات في الدول النامية ليست بعيدة عما يجري في أقسام أو مدارس المكتبات والمعلومات من تطورات، بل إنها تعمل جاهدة على ملاحقة أحدث التطورات الجارية في علم المكتبات والمعلومات ولا سيما المتصلة منها بالتطورات التكنولوجية المتلاحقة التي أثرت كثيرا على مناهجها وخططها الدراسية ونوعيات أعضاء هيئة التدريس العاملين بها والمقومات المادية والبشرية التي تدعم العملية التعلمية التعليمية بها.

وهذا يعني أنه يمكن الاستفادة من معايير جمعية المكتبات الأمريكية في تقويم برامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في دول نامية تحاول اللحاق بركب التقدم في التعليم والبحث والتكنولوجيا كالأردن، لأسباب كثيرة أهمها تعرف جوانب الضعف والقصور في برامجها، وتحسين أدائها، وتطوير نتاجاتها التعلمية، والارتقاء بمستوى خريجيها، وفتح فرص أفضل لهم في سوق العمل، والأهم من ذلك كله تضييق الفجوة بينها وبين مثيلاتها في الدول المتقدمة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

منذ إنشائه في العام الدراسي ٢٠٠٧/٢٠٠٨ لم يتم إجراء أي تقويم لبرنامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية سواء كان ذلك التقويم في ضوء معايير وطنية أم إقليمية أم دولية، وسواء تم ذلك من وجهة نظر الخريجين أم أعضاء هيئة التدريس أو بالمقارنة مع برامج أخرى، ونظرا لأن كلية العلوم التربوية التي يتبعها قسم علم المكتبات والمعلومات إداريا بدأت بالتخطيط للحصول على الاعتماد الدولي شأنها في ذلك شأن العديد من كليات الجامعة الأردنية التي حصلت فعليا على الاعتماد الأكاديمي على مستوى البرنامج أو التخصص مثل كلية الهندسة وكلية الطب، ولأن قسم علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية يعد القسم الوحيد في الأردن الذي يطرح برنامجا للماجستير في علم المكتبات والمعلومات، فإن الوقت قد حان للقيام بدراسة لتقويم جودة البرنامج وتعرف نقاط القوة والضعف فيه في ضوء المعايير الدولية، وبذلك تتمثل مشكلة هذه الدراسة في تعرف المقومات البشرية والمادية للبرنامج، وواقعه الحالي من حيث نشأته وأهدافه ومناهجه ومكوناته الأخرى، وبذلك سوف تقدم هذه الدراسة إجابات للأسئلة التالية:

١. ما المقومات البشرية والمادية المتوافرة لبرنامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية؟
٢. ما واقع برنامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية من حيث رؤيته ورسالته وأهدافه وخطته الدراسية؟
٣. ما درجة توافرمعايير جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) ومستوى جودة تطبيقها في برنامج الماجستير في قسم علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية ؟

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تبحث فيه وهو تقويم برامج الدراسات العليا في علم المكتبات والمعلومات في ضوء المعايير العالمية، فلكي تظل برامج المكتبات والمعلومات متجددة لا بد من إخضاعها للتقويم بشكل مستمر، وهذا يكفل قدرتها على استيعاب ومواكبة جميع التطورات المتسارعة، ولا شك أن نتائج هذه الدراسة ستسهم في توضيح الصورة الحالية لبرنامج الماجستير في قسم علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية، وما إذا كان مؤهلا للتقدم للاعتماد الأكاديمي أم أنه ما زال بحاجة إلى المزيد من التطوير والتحسين في كل مكوناته، وخاصة ما يتعلق منها بعناصر الاعتماد الأساسية وعلى رأسها رسالة البرنامج وأهدافه ونتاجاته التعلمية، ومناهجه الدراسية، وأعضاء هيئة التدريس، والطلبة، والمقومات المادية والبشرية الأخرى.

ويؤمل أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة القائمون على إدارة البرنامج حيث سيتم تزويدهم بتغذية راجعة حول نقاط القوة والضعف في البرنامج، والمجالات التي ينبغي تطويرها وتحسين أداء البرنامج فيها، وما إذا كان الوقت مناسبا للبدء في إخضاع البرنامج للاعتماد الأكاديمي أم لا، كما يتوقع أن تستفيد برامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية الأخرى، وخاصة تلك التي لا زالت تفكر في إخضاع برامجها للتقويم، ومن ثم الانطلاق نحو الاعتماد الأكاديمي.

الدراسات السابقة:

أسفر البحث في الانتاج الفكري المنشور حول موضوع الاعتماد الأكاديمي لبرامج علوم المكتبات والمعلومات، وتقويم أداء هذه البرامج عن وجود العديد من الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع من زاويتين، الأولى دراسات وصفية نظرية تتناول المعايير الموجودة سواء كانت عالمية أم وطنية بالشرح والتحليل، أو تحاول وضع معايير مقترحة للتقويم اعتمادا على الأدب المنشور، والثانية دراسات عملية ميدانية تتناول تقويم البرامج نفسها من خلال معايير دولية أو وطنية، وسوف يتم عرض الدراسات السابقة في كلا النوعين في تسلسل زمني من الأقدم إلى الأحدث.

أولا: الدراسات النظرية:

قام الصباغ (١٩٩٧) بدراسة خاصة بتحليل الجوانب المختلفة لمشكلة البرامج الأكاديمية التعليمية في حقلي علم المعلومات والمكتبات في دول الخليج العربي، وتحديد أهم المشاكل التي تعاني منها هذه البرامج، وأهمية التخطيط للبرامج، واختيار المناهج الأكثر ملاءمة لها، كما تناولت الاحتياجات المتوقعة لخريجي برامج المكتبات والمعلومات، وتمثلت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة صعوبة حصول خريجي أقسام المكتبات والمعلومات على وظائف في مؤسسات أخرى غير المكتبات بسبب طبيعة الدراسة المنهجية التي تلقوها، وطرحت الدراسة ثلاثة بدائل لحل هذه المشكلة هي: إلغاء برامج البكالوريوس في المكتبات واستبدالها ببرامج الدراسات العليا، أو تعديل المناهج الدراسية بشكل جذري لتصبح برامج (دراسات المعلومات)، أو أن تتحول برامج البكالوريوس في المكتبات إلى برامج بكالوريوس في دراسات ونظم المعلومات، مع استحداث برامج دراسات عليا في المكتبات بمستوى درجة الماجستير.

وقدم الغلبان (١٩٩٩) في أطروحة للدكتوراة معايير مقترحة لأقسام المكتبات والمعلومات في مصر راعى فيها المعايير الدولية والأجنبية والعربية، كما راعى الظروف المحيطة بالبيئة التعليمية على المستوى الجامعي في مصر، فضلا عن تحكيم هذه المعايير من جانب عدد من المحكمين، وقد تضمنت المعايير خمسة عناصر أساسية هي: الأهداف والإدارة والتنظيم، والمناهج والمقررات وطرق التدريس والتقويم، وأعضاء هيئة التدريس عدديا ونوعيا، والمكتبة والمعامل والتجهيزات المادية والبشرية لها.

وقام طاشكندي (٢٠٠٢) بدراسة ركز فيها علي أهمية تقويم برامج تدريس علوم المكتبات والمعلومات للحصول علي الإعتراف الأكاديمي، لأن النظم التعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية ربطت بقاء برامجها واستمرارها وتحديثها بآليات التقويم المهني التي تفرضها الجمعيات العلمية المهنية في حين يفتقر العالم العربي إلي المعايير النوعية والعددية التي توفر للبرامج موازين للقياس للتعرف علي مواطن القوة والضعف، ودعا إلي الأخذ بمعايير التقويم والقضايا التي تشكل بنية الهيئات التعليمية والتأهيلية في مجالات علوم المكتبات والمعلومات ،كما تشكل الأساس الذي تقوم عليه بنية المعايير وآليات التقويم، وتقوم هذه البنية علي العناصر التالية: تحديد الكيان التخصصي والرسالة المستهدفة، الغايات والأهداف، المناهج الدراسية، بنية الكوادر البشرية، الطلاب، التجهيزات الأساسية المساندة.

ونشر الغلبان (٢٠٠٣) دراسة عن معايير الاعتماد لمدارس وبرامج تعليم المكتبات والمعلومات التي تناول

فيها: تقويم الأداء الجامعي وأهميته، وأنواع التقويم ودرجاته، وأسسه ومبادئه، ومعايير الاعتماد مع عرض تاريخي لها سواء علي المستوي الدولي أو العربي وإشارة إلي حاجة أقسام المكتبات والمعلومات في مصر إلي معايير الاعتماد.

وأجرى ماكيني (McKinney, ٢٠٠٦) دراسة عن الكفاءات الجوهرية المقترحة من جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) لبرنامج المقررات الدراسية في مجال المكتبات والمعلومات، وهذه المعايير الخاصة تتطلب أن يكون البرنامج معترفاً به وأن تعكس الرسالة والأهداف مبادئ وأخلاقيات المهنة، وتتفق مع الكفاءات الضرورية لزيادة الإنتاجية في الوظائف المختلفة وأوضحت الدراسة أن الكفاءات التي تفي بمتطلبات تلك المعايير للمقررات المطلوبة هي : «تنظيم المعرفة، وأخلاقيات المهنة، وبث المعرفة، وتقنية المعرفة، وإدارة المؤسسات، وبناء المصادر، وتراكم المعرفة ،والتعلم والتعليم المستمر.

وقام منصور (٢٠٠٩) بدراسة تناولت أهمية الأخذ بمعايير و قواعد الجودة في مجال المكتبات و المعلومات في ظل الاتجاه العالمي نحو توكيد خدمات وبرامج هذا المجال و اعتمادها ويستشهد العمل بالمعايير المتبعة من قبل جمعية المكتبات الأمريكية، وخاصة في الجزء المتعلق باعتماد برامج الماجستير في دراسات المكتبات والمعلومات، من خلال التعريف بها و شرحها و تبيان خصائصها وأهمية تطبيقها في اعتماد برامج دراسات المكتبات والمعلومات.

أما عليان (٢٠١١) فأجرى دراسة هدفت إلى وضع أنموذج لتقويم جودة البرامج الأكاديمية لعلم المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية باعتماد مبدأ التقويم الذاتي للبرامج الأكاديمية ، وقد استعرض عليان المعايير المتوافرة في مجال الاعتماد الأكاديمي على المستوى العالمي والعربي، كما استعرض الدراسات التي تناولت تقويم هذه المعايير أو هدفت إلى اقتراح معايير جديدة، ثم خلص من ذلك كله إلى وضع إطار عام للمعايير المقترحة يتألف من عشرة معايير هي: أهداف التعلم ومخرجاته، والمنهاج، والتدريس والتعلم، والهيئة التدريسية والكوادر المساندة، ومصادر التعلم، وتقويم أداء الطلبة، وتقدم الطلبة ومنجزاتهم، والمرافق والخدمات المناسبة، والإدارة الأكاديمية، وإدارة الجودة وتحسينها.

وقام كل من زمولي ونذير (٢٠١٥) بدراسة هدفت إلى إبراز دور الجمعيات المهنية في اعتماد برامج علم المكتبات و المعلومات، من خلال عرض تجربة جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) التي تعود إلى بداية العشرينات من القرن الماضي، واستعرضت الدراسة وثيقة الإرشادات الموضوعة من طرف هذه الجمعية التي تحدد المبادئ العامة للتكوين في مجال المكتبات والمعلومات، بالإضافة إلى طرقه ومتطلباته، وهي المبادئ المعتمدة والمطبقة من طرف عدد كبير من مؤسسات المجال داخل الولايات المتحدة الأمريكية وخارجها، مع مناقشة إمكانية تفعيل دور الجمعيات المهنية العربية في دعم وتطوير برامج التكوين المطبقة من طرف مؤسسات التكوين العربية والارتقاء بها، أسوة بجمعية المكتبات الأمريكية في هذا المجال.

ثانياً: الدراسات العملية:

تعد دراسة باناجة (١٩٩٦) التي هدفت إلى تقويم أداء أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات السعودية أولى المحاولات العربية الجادة في هذا المجال، وقد استخدمت الدراسة نماذج جمع البيانات والاستبانات كأداتين لتحقيق هذا الغرض، وتم الاعتماد في تنفيذ الدراسة على معيار طورته بحيث يتفق في بنيته مع المعيار الذي تتبناه جمعية المكتبات الأمريكية لاعتماد البرامج الدراسية لدرجة الماجستير في علوم المكتبات والمعلومات لعام ١٩٩٣م وبما يتفق مع ظروف المهنة ومتطلباتها في المملكة العربية السعودية، ومن النتائج التي أشارت إليها الدراسة: أن أدلة أقسام المكتبات والمعلومات التي توضح أهداف برامجها غير متوافرة بشكل كاف، وأن أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات والكليات السعودية قد حققت جزءا من هدفها في إعداد العناصر البشرية المؤهلة للقيام بمسئوليات التدريس الجامعي والعالي، كما أن الصلاحيات المخولة لمجالس الأقسام لاتمارس بالقدر الكافي، وأن الصلاحيات المقررة لرؤساء الأقسام محدودة وتتركز في الأمور الأكاديمية فقط، كما أن اختيار رؤساء الأقسام يتم طبقاً لمعايير مختلفة عن القدرة الإدارية والقيادية، وهذا بالتالي لايساعد على تطوير الأقسام، كما أظهرت الخطط الدراسية المتعاقبة لأقسام المكتبات والمعلومات السعودية اتجاهاً متزايداً نحو إضافة مقررات في التقنية الحديثة وتطبيقاتها في المكتبات ومراكز المعلومات، وإن هناك تفاوتاً كبيراً بين الإمكانات المساندة للبرامج التعليمية المتاحة للطلاب والطالبات من حيث قوة المجموعات المتخصصة الموجودة في المكتبات المركزية، والخدمات المرجعية المقدمة في تلك المكتبات، وتجهيزات المعامل بتلك الأقسام.

وهدفت دراسة الغلبان (٢٠٠٠) إلي تقويم أداء أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات المصرية الحكومية في ظل التطورات الحديثة في المجال لمعرفة العوامل المسببة للقصور في أدائها وتقديم التصورات المقترحة لتحسين أداء هذه الأقسام، ومن تحليل الباحث لبرامج هذه الأقسام توصل إلي وجود ستة فئات موضوعية للمقررات المتخصصة هي: مقررات العمليات، مقررات الأوعية، المقررات الإطارية والتمهيدية، ومقررات المؤسسات، ومقررات النظم والتكنولوجيا، و المقررات المساندة.

وأجرى الوردي (٢٠٠٠) دراسة تقويمية حول برنامج تدريس علوم المكتبات والمعلومات بجامعة صنعاء، ومن العناصر التي شملها التقويم: المناهج الدراسية، وأعضاء هيئة التدريس، والطلبة، والمستلزمات المساعدة، وكان من أهم ملاحظاته حول المنهج الدراسي أنه لا يعد الطلبة بشكل كاف للمتطلبات الفعلية التي ستواجههم عند العمل.

وقام العلي واللهيبي (٢٠٠٤) بدراسة هدفت إلى وضع أنموذج لمناهج أقسام المكتبات والمعلومات مبني علي أسس علمية وذلك من خلال مسح شامل للتوجهات الحديثة فيه مستمدة من استقراء الواقع الفعلي لمتطلبات سوق العمل واحتياجاته، وجرى تحليل برنامج قسم المكتبات والمعلومات بجامعة أم القرى بناء علي الأنموذج المقترح وأشارت نتائج التحليل إلى أن المناهج الحالية لبرنامج القسم غير متوافقة مع التوجهات الحديثة في التخصص، وأن هناك صعوبة فى الخروج بأرقام وإحصاءات دقيقة عن الواقع الفعلي لسوق العمل للخريجين.

وقامت قشقري (٢٠٠٦) بدراسة هدفت إلى تعرف مدى استيفاء أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات السعودية لمعايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي السعودية، وتعرف موقع هذه المعايير الوطنية من المعايير الدولية للتخصص، وطبقت الدراسة المنهج التحليلى الوصفى واعتمدت على استبانة تم إعدادها اعتماداً على نموذج توصيف البرنامج الذي وضعته الهيئة الوطنية كأداة لجمع البيانات، بالإضافة إلى المطبوعات الخاصة بالأقسام والمعلومات المتوافرة في مواقعها الإلكترونية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن أقسام المكتبات والمعلومات السعودية لديها الكثير من العناصر التي يتطلبها الحصول على الاعتماد الأكاديمي، ولكنها تحتاج فقط إلى الكثير من الإجراءات التي تنظم العمل وفقاً لمتطلبات معايير التقويم، وأن جوهر معايير الهيئة االوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي يتفق مع المعايير الدولية في تخصص المكتبات والمعلومات، وعدم تناسب أنموذج توصيف البرامج الذي وضعته الهيئة االوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي ليتفق مع المعايير التي يتم تقويم البرامج وفقاً لها.

وقام شيلدز-بريانت (Sheilds_Bryant، ٢٠٠٦) بإجراء دراسة هدفت إلى تحديد المعايير الوطنية لبرامج بكالوريوس علم المعلومات وتقنياته (IST) في الولايات المتحدة الأمريكية باستخدام استبانة احتوت على ١٣٨ معياراً في مجال علم المعلومات وتقنياته موزعة على ١٥ مجالاً، وتم إرسالها إلى ٥٠ خبيرا ينتسبون إلى خمس هيئات اعتماد في مجال علم المعلومات وتقنياته في الولايات المتحدة، وأظهرت نتائج الدراسة أن المنهاج الدراسي هو العامل الرئيس في تحديد برنامج علم المعلومات وتقنياته، وأن معايير هذا المنهاج تتحدد وفقاً لما يلي: ١) يتراوح الحد الأدنى لعدد الساعات المطلوبة للحصول على درجة البكالوريوس بين ١٢٠ و ١٧٠ ساعة معتمدة، ٢) يتراوح الحد الأدنى لعدد الساعات المطلوبة للمقررات التخصصية في منهاج علم المعلومات وتقنياته بين ٢٤ و ٤٦ ساعة معتمدة، ٣) يتراوح الحد الأدنى لعدد الساعات المطلوبة للمقررات غير التخصصية في الإنسانيات والعلوم الاجتماعية بين ٣٠ و ٦٠ ساعة معتمدة، ٤) ويتراوح عدد الساعات المطلوبة للدراسة في الفصل الدراسي الواحد بين ٩ و ١٨ ساعة معتمدة.

وأجرت صادق (٢٠٠٨) دراسة هدفت إلى وضع معايير أكاديمية قياسية مرجعية يمكن تطبيقها على برنامج علم المعلومات بجامعة قطر لتحقيق الجودة به، وتعرف الإمكانات المتوافرة لهذا البرنامج، ودراسة مدى ملاءمتها للحصول على الاعتماد الأكاديمي، ومعرفة الشروط الواجب توافرها لحصول أقسام المكتبات والمعلومات على الاعتماد الأكاديمي، واختيار أنسب الهيئات التي تحقق لبرنامج علم المعلومات بجامعة قطر اعتماده أكاديميا، وقد استخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة، ومن أهم النتائج التي أشارت إليها أنه على الرغم من إنشاء تخصص المكتبات والمعلومات بجامعة قطر منذ عام ١٩٧٧، إلا أنه لم تطبق عليه معايير الجودة، وبالتالي لم يحصل على الاعتماد الأكاديمي بعد، فضلا عن أن الخطة الدراسية الحالية بحاجة إلى إعادة هيكلة وتطوير حتى يتم التقدم للاعتماد الأكاديمي.

وقامت اسماعيل (٢٠١١) بدراسة هدفت إلى تقويم برنامج علم المكتبات والمعلومات لمرحلة البكالوريوس في جامعة الإسكندرية من وجهة نظر الخريجين، واقتراح تصور لتوصيف برنامج جديد لعلم المكتبات

والمعلومات (مستوى البكالوريوس)، وقد وزعت استبانة لجمع البيانات اللازمة للدراسة على عينة مكونة من ١٢٣ خريجا من أصل ١١٠٣ تخرجوا خلال الفترة ما بين ٢٠٠٥-٢٠١٠، وكان من أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن أهم المقررات الدراسية من وجهة نظر الخريجين هي المقررات الفنية (الفهرسة الوصفية والموضوعية والتصنيف والتكشيف والاستخلاص)، وأن عددا لا يستهان به من المواد الموجودة في الخطة أصبحت قديمة ينبغي استبدالها بمقررات جديدة، وأن غالبية الخريجين غير راضين عن الخطة الدراسية الحالية، كما أن أعضاء هيئة التدريس يعتمدون على طرق التدريس التقليدية كالمحاضرات والإلقاء، وأن عملية التقويم لا زالت تعتمد على الاختبارات التحريرية، وأن هناك تركيزا على الجانب النظري على حساب الجانب العملي، وقدمت الباحثة تصورا مقترحا لتوصيف برنامج جديد لعلم المكتبات والمعلومات يرتكز على العناصر التالية: الأهداف، ونتاجات التعلم، وشروط القبول، وطرق التدريس، وهيكل ومحتويات البرنامج، والخطة الدراسية.

وقام أحمد وسليمان والطوالبه (Ahmed, Sulaiman and Al Tawalbeh، ٢٠١٥) بدراسة هدفت إلى تقويم المعايير الأردنية لبرامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات من خلال مقارنتها بمعايير جمعية المكتبات الأمريكية (ALA)، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن المعايير الأردنية تنطبق على كل برامج الدراسات العليا في كل التخصصات وليست خاصة ببرامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات، وأن هذه المعايير أصدرتها جهة لا علاقة لها بمهنة المكتبات والمعلومات، وهذا يجعلها تفتقر إلى العديد من المتطلبات الضرورية للمعرفة العلمية للمكتبات كحقل للدراسة وكمهنة.

وأجرى مراد (٢٠١٦) دراسة هدفت إلى إجراء مقارنة تقويمية لجودة برنامجي البكالوريوس في قسمي علم المعلومات بجامعتي الملك سعود بالرياض وطيبة بالمدينة المنورة باستخدام مقاييس التقويم الذاتي البرامجي للهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالسعودية، وتعرف مدى استيفاء كلا القسمين لمتطلبات الاعتماد الأكاديمي البرامجي الموضوعة من قبل الهيئة الوطنية السعودية، وواقع مؤشرات الأداء الرئيسة في كلا القسمين وفقا لمؤشرات الأداء الرئيسة الخاصة بالهيئة الوطنية السعودية، وقد اشارت نتائج الدراسة إلى تفاوت جودة برنامجي القسمين وفقا لمقاييس التقويم الذاتي ومؤشرات الأداء الرئيسة الخاصة بالهيئة الوطنية السعودية، غير أن درجات التقويم كانت ترتفع في الكثير من المعايير الرئيسة والفرعية وفي بعض مؤشرات الأداء الرئيسة لصالح قسم المعلومات بجامعة طيبة.

من خلال استعراض الدراسات السابقة يبدو جلياً أن تقويم برامج المكتبات والمعلومات قد حظي باهتمام كبير من قبل الباحثين، وأن تقويم هذه البرامج ليس خياراً معروضاً للقبول أو الرفض وإنما ضرورة حتمية، غير أن معظم الدراسات السابقة باستثناء دراسة باناجة (١٩٩٦) ركزت على تقويم برامج المكتبات والمعلومات لمرحلة ما قبل التخرج (البكالوريوس) من خلال معايير وطنية، ووبذلك تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنها تركز على تقويم برنامج للماجستير في ضوء واحدة من أهم المعايير العالمية المتخصصة في تقويم برامج الماجستير تحديدا، وهي معايير جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) لعام ٢٠١٥، وهذا ما يبرر إجراء البحث الحالي بهدف الوقوف على فاعلية برنامج

الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية ومدى توافر المعايير الخمسة لجمعية المكتبات الأمريكية وجودة انطباقها على البرنامج بعناصره المختلفة.

التعريفات الإجرائية:

هناك بعض المصطلحات التي تحتاج إلى تعريف إجرائي من وجهة نظر الدراسة:

التقويم: يعرف عودة (١٩٩٣) التقويم بأنه إصدار الأحكام علي قيمة الأشياء، أوالأشخاص أوالموضوعات، أوالأفكار واتخاذ القرارات العملية، ويقصد به إجرائيا لأغراض هذه الدراسة تقدير درجة توافر ودرجة جودة تطبيق معايير جمعية المكتبات الأمريكية الخمسة للاعتماد الأكاديمي في برنامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في البرنامج.

درجة التوافر: الدرجة الكلية لتوافر كل معيار من معايير جمعية المكتبات الأمريكية الخمسة في برنامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتقاس بالمتوسط الحسابي للمعايير الفرعية لكل معيار من المعايير الخمسة.

درجة جودة التطبيق: الدرجة الكلية لجودة تطبيق كل معيار من معايير جمعية المكتبات الأمريكية الخمسة في برنامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتقاس بالمتوسط الحسابي للمعايير الفرعية لكل معيار من المعايير الخمسة.

المعايير: يقصد بها في هذه الدراسة المعايير الخمسة لجمعية المكتبات الأمريكية (ALA) التي جرى تحديثها عام ٢٠١٥ لأغراض الاعتماد الأكاديمي لبرامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات وهي: التخطيط المنهجي، والمنهاج، وأعضاء هيئة التدريس، والطلبة، والإدارة والتمويل والمصادر.

منهجية الدراسة:

استخدمت الدراسة منهج التقويم الذاتي لبرنامج الماجستير في قسم علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية من خلال مقارنة واقع البرنامج بمعايير جمعية المكتبات الأمريكية الخمسة للاعتماد الأكاديمي لتعرف مدى توافرها فيه ومدى جودة تطبيقها إن كانت متوافرة، وقد شارك في عملية التقويم الذاتي إلى جانب رئيس قسم علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية عضو هيئة التدريس المكلف بوحدة الجودة في القسم وهو برتبة أستاذ مساعد، وأعضاء لجنة الدراسات العليا في القسم وهم ثلاثة برتبة أستاذ، ولتنفيذ عملية التقويم تم ترجمة بنود المعايير الخمسة وتصميم أنموذج لعملية التقويم (الملحق رقم ١)، يشتمل على العناصر التالية: رقم البند الفرعي للمعيار، ونص البند الفرعي للمعيار والفروع التابعة له، ودرجة توافر بند المعيار الفرعي، ومستوى جودة تطبيقه، ولتقدير درجة توافر كل معيار من المعايير الخمسة في البرنامج، وتقدير درجة جودة تطبيقه بالمقارنة مع المعايير الخمسة استخدم المقياس الخماسي التالي:

أولا: درجة التوافر:

1 منخفضة جداً	2 منخفضة	3 متوسطة	4 مرتفعة	5 مرتفعة جدا

ثانيا: درجة جودة التطبيق:

1 منخفضة جداً	2 منخفضة	3 متوسطة	4 مرتفعة	5 مرتفعة جدا

أما بالنسبة لتقدير الدرجة الكلية لتوافر كل معيار من المعايير الخمسة، والدرجة الكلية لجودة تطبيقه في البرنامج، تم اعتماد المقياس التالي: ١-٢/٣٣ درجة تقدير منخفضه ؛ ٢/٣٤-٣/٦٧ درجة تقدير متوسطة ؛ ٣/٦٨-٥ درجة تقدير مرتفعة.

عرض النتائج ومناقشتها:

أولا: عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الأول «ما المقومات البشرية والمادية المتوافرة لبرنامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية» ومناقشتها.

يوضح الجدول رقم (١) المقومات البشرية المتاحة لبرنامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية.

جدول رقم (١)

المقومات البشرية لبرنامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية*

	المقومات البشرية المتاحة	العدد	%
أولا	أعضاء هيئة التدريس المتفرغون		
	أساتذة	3	42.9
	أساتذة مشاركون	1	14.2
	أساتذة مساعدون	3	42.9
	محاضرون	–	–
	معيدون	–	–
	المجموع الكلي لأعضاء هيئة التدريس	7	100٪
ثانيا	أعضاء هيئة التدريس غير المتفرغين	–	–
ثالثا	الإداريون والفنيون		
	سكرتيرة	1	50
	مشرف مختبر	1	50
رابعا	المجموع الكلي للإداريين والفنيين	2	100٪
خامسا	المجموع الكلي لأعضاء هيئة التدريس والإداريين	9	100٪

* المصدر: الجامعة الأردنية. كلية العلوم التربوية، قسم علم المكتبات والمعلومات، الموقع الإلكتروني (٢٠١٦)

بتحليل بيانات الجدول رقم (١) يتضح أن عدد أعضاء هيئة التدريس في البرنامج يبلغ (٧) أعضاء منهم ثلاثة برتبة أستاذ ويشكلون ما نسبته (٤٢/٩٪) من مجموع أعضاء هيئة التدريس، ومنهم ثلاثة برتبة أستاذ مساعد بنسبة (٤٢/٩٪) من مجموع أعضاء هيئة التدريس أيضا، في حين تبين أن هناك عضو هيئة تدريس واحد برتبة أستاذ مشارك، وينبغي الإشارة هنا إلى أن أعضاء هيئة التدريس السبعة يتولون التدريس في برنامج البكالوريوس في القسم بالإضافة إلى التدريس في برنامج الماجستير، لأن معايير هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الأردنية تسمح لمن هم برتبة أستاذ مساعد بالتدريس في برامج الماجستير شريطة أن تكون لديهم أبحاث منشورة في دوريات محكمة، والواقع أن بمقدور الأساتذة الذين يحملون رتبة استاذ وأستاذ مشارك وعددهم (٤) القيام بمهام التدريس والإشراف على رسائل الماجستير في البرنامج.

ويوضح الجدول رقم (٢) المقومات المادية للبرنامج وتشمل مصادر المعلومات والتجهيزات المختلفة.

جدول رقم (٢)

المقومات المادية لبرنامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية

	المقومات المادية المتاحة	العدد
أولا	مصادر المعلومات (المتوافرة في مكتبة الجامعة)*	
	مصادر المعلومات التقليدية المتخصصة في المجال (غير المرجعية) باللغة العربية	2112
	مصادر المعلومات التقليدية المتخصصة في المجال (غير المرجعية) باللغة الإنجليزية	2332
	المصادر المرجعية التقليدية المتخصصة في المجال (باللغة العربية)	3102
	المصادر المرجعية التقليدية المتخصصة في المجال (باللغة الإنجليزية)	2266
	دوريات عربية ورقية متخصصة في المجال	6
	الكتب الإلكترونية المتخصصة في المجال	300
	الدوريات الإلكترونية المتخصصة في المجال	133
	قواعد البيانات الببليوغرافية العربية المتخصصة في المجال	2
	قواعد البيانات الببليوغرافية الإنجليزية المتخصصة في المجال	2
	المجموع الكلي لمصادر المعلومات	10255
ثانيا	الأدوات والركائز الأساسية التقليدية (المتوافرة في مختبر القسم)**	
	قوائم رؤوس الموضوعات	20
	المكانز	5
	خطط التصنيف (تصنيف ديوي العشري)	25
	الأدوات والركائز الأساسية الإلكترونية (خطط تصنيف، قوائم رؤوس موضوعات، مكانز)	-
	المجموع الكلي للأدوات والركائز الأساسية التقليدية	50

ثالثا	المكتبات والمختبرات والمرافق الأخرى	-
	مكتبة الجامعة المركزية	1
	مكتبة الكلية	1
	المختبرات	2
	المجموع الكلي للمكتبات والمختبرات	4
رابعا	الأجهزة والمعدات المساعدة	1
	الحواسيب	50
	الطابعات	1
	ماسح ضوئي (Scanner)	1
	جهاز عرض (show Data)	1
	ألواح ذكية (boards Smart)	-
	المجموع الكلي للأجهزة والمعدات المساعدة	53
خامسا	اللجان التابعة للبرنامج	
	لجنة الجودة	1
	لجنة الدراسات العليا	1
	المجموع الكلي للجان	2

* المصدر: الجامعة الأردنية. المكتبة، دائرة الخدمات الفنية (٢٠١٦).

** المصدر: الجامعة الأردنية. كلية العلوم التربوية، قسم علم المكتبات والمعلومات، مختبر القسم في كلية العلوم التربوية، ومختبر عبد الحميد شومان في مكتبة الجامعة الأردنية (٢٠١٦)

بتحليل بيانات الجدول رقم (٢) يتضح أن المصادر المتاحة للبرنامج تتكون من مصادر المعلومات المتاحة في مكتبة الجامعة الأردنية حيث يبلغ مجموعها (١٠٢٥٥) مصدراً، غالبيتها من المصادر التقليدية المرجعية وغير المرجعية، ومن الأدوات والركائز الأساسية التقليدية (المتوافرة في مختبر القسم) كخطط التصنيف وقوائم رؤوس الموضوعات والمكانز التي يبلغ عددها (٥٠)، ويلاحظ هنا عدم توافر الأدوات والركائز الإلكترونية، ومن المكتبات والمختبرات بواقع مكتبتين هما المكتبة الرئيسية ومكتبة الكلية، وبواقع مختبرين أحدهما في كلية العلوم التربوية والآخر في مكتبة الجامعة، ومن الأجهزة والمعدات المساعدة كالحواسيب والطابعات ويبلغ عددها (٥٣) جهازاً.

ثانياً: عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني ومناقشتها «ما واقع برنامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية من حيث رؤيته ورسالته وأهدافه ومناهجه؟.

يتبع برنامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات إداريا قسم علم المكتبات والمعلومات في كلية العلوم التربوية التي تعد من من أقدم كليات الجامعة الأردنية، وقد بدأ البرنامج بمنح درجة الدبلوم العالي

في المكتبات والتوثيق اعتباراً من العام الدراسي ١٩٧٧/١٩٧٨، ثم تحول بعد ذلك إلى برنامج يمنح درجة الدبلوم المهني في المكتبات والمعلومات كجزء من قسم الإدارة التربوية في كلية العلوم التربوية، وفي عام ٢٠٠٥ تحول البرنامج إلى قسم لعلم المكتبات والمعلومات وكان تابعا لقسم الادارة التربوية والأصول، ثم أصبح قسما مستقلا مع بداية العام الدراسي ٢٠٠٦/٢٠٠٧، وكان يطرح في البداية موادا للدبلوم المهني في علم المكتبات والمعلومات، ثم بدأ بطرح مواد لبرنامج الماجستير في العام الدراسي ٢٠٠٧/٢٠٠٨ وأتبعها ببرنامج للبكالوريوس في علم المكتبات والمعلومات اعتبارا من العام الجامعي ٢٠٠٨/٢٠٠٩ وكان لهذا القسم حضوره في مسيرة الكلية والجامعة على مستوى التدريس والبحث وخدمة المجتمع، وساهم في تكوين قيادات في المكتبات ومراكز المعلومات الأردنية، وما زال عطاؤه في الازدياد من خلال البرامج التي يقدمها وخدماته الاستشارية للمكتبيين وأخصائيي المعلومات واضعا نصب عينيه أهمية التميز والابداع في فهم مشكلات العاملين في حقل المكتبات والمعلومات (الجامعة الأردنية. قسم علم المكتبات والمعلومات، الموقع الإلكتروني ، ٢٠١٦).

ومع أن القسم أنشئ في البداية ببرنامج للماجستير إلا أنه ما زال يفتقر إلى الرؤية والرسالة والأهداف والغايات وهي العناصر التي تتوفر للقسم ككل وليس لبرنامج الماجستير، فرسالة القسم تتمثل في « تقديم برامج تعليمية وتدريبية وبحثية تسهم في توفير موارد بشرية ذات مستوى عال لإدارة نظم ومصادر وخدمات المعلومات في الأردن والعالم العربي، وتعمل على تكوين بيئة معرفية وتعليمية وبحثية تعزز مبادئ وقيم المبادرة والمشاركة والشفافية والابداع واحترام قيم العمل والوقت ومواكبة التطورات المتسارعة في مهنة المعلومات بما يتماشى مع رسالة الكلية والجامعة. أما رؤية القسم فتتماشى مع رؤية الكلية والجامعة في أن "يصنف القسم عالميا على أنه قسم متميز في علم المعلومات يعمل على تجذير ثقافة التميز والريادة والإبداع والبحث لدى طلابه ومدرسيه"

وفيما يتعلق بالمنهاج الدراسي للبرنامج فيتكون من خطتين دراسيتين تمثلان مساران يختار الطلبة الملتحقون بالبرنامج أحدهما لدراسة المواد المقررة، وهذان المساران هما: مسار الشامل، ومسار الرسالة، ويتمثل الفرق بينهما في أن الطلبة الملتحقين بالمسار الشامل يؤدون امتحانا شاملا بعد دراستهم (٣٣) ساعة معتمدة بنجاح، وإذا اجتازوا الامتحان الشامل بنجاح يتخرجون ويحصلون على درجة الماجستير، أما الطلبة الملتحقين بمسار الرسالة فينبغي عليهم دراسة (٢٤) ساعة معتمدة منها (١٥) ساعة إجبارية و(٩) ساعات اختيارية، وبالإضافة إلى ذلك ينبغي عليهم تسجيل (٩) ساعات من أجل إعداد رسالة في موضوع معين ومناقشتها بنجاح، فيكون بذلك مجموع الساعات المعتمدة لهذا المسار (٣٣) ساعة معتمدة.

ويمثل الجدولان رقم (٣) و (٤) الخطة الدراسية المعتمدة لكل مسار.

أولا: الخطة الدراسية لمسار الرسالة:

يبين الجدول رقم (٣) الخطة الدراسية لبرنامج الماجستير في قسم علم المكتبات والمعلومات - مسار الرسالة، وتوزيع المواد إلى متطلبات إجبارية واختيارية، والساعات المعتمدة لكل مادة.

جدول رقم (٣): الخطة الدراسية لبرنامج الماجستير في قسم علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية - مسار الرسالة

المتطلبات الإجبارية (15) ساعة معتمدة:		
رقم المادة	المادة	الساعات المعتمدة
٠٨٠٧٧٦٢	التحليل الموضوعي لمصادر المعلومات	٣
٠٨٠٧٧٦٥	التصنيف المتقدم	٣
٠٨٠٧٧٦٨	مناهج البحث في علم المعلومات والمكتبات	٣
٠٨٠٧٧٧٤	إدارة نظم قواعد البيانات	٣
٠٨٠٧٧٧٥	النشر الإلكتروني	٣
المتطلبات الإختيارية (٩) ساعات معتمدة المجموعة الأولى: يختار الطالب منها (٣) ساعات معتمدة		
٠٨٠٧٧٦١	اتجاهات حديثة في علم المعلومات	٣
٠٨٠٧٧٦٣	إدارة المعرفة	٣
٠٨٠٧٧٦٤	إدارة وتنظيم مصادر المعلومات الإلكترونية	٣
٠٨٠٧٧٦٦	تسويق المعلومات	٣
٠٨٠٧٧٦٧	قضايا معاصرة في إدارة مراكز المعلومات والمكتبات	٣
المجموعة الثانية: يختار الطالب منها (٣) ساعات معتمدة		
٠٨٠٧٧٧٠	تقويم الأداء في مراكز المعلومات والمكتبات	٣
٠٨٠٧٧٧١	القيادة في مراكز المعلومات والمكتبات	٣
٠٨٠٧٧٧٢	نظم المعلومات الإدارية في مراكز المعلومات والمكتبات	٣
٠٨٠٧٧٧٣	إدارة الموارد البشرية في مراكز المعلومات والمكتبات	٣
٠٨٠١٧٤١	تصميم البحث وأساليبه	٣
المجموعة الثالثة: يختار الطالب منها (٣) ساعات معتمدة		
٠٨٠٧٧٧٦	شبكات المعلومات	٣
٠٨٠٧٧٧٧	أمن المعلومات	٣
٠٨٠٧٧٦٩	نظم خزن واسترجاع المعلومات	٣
٠٨٠٧٧٧٨	نظم المعلومات والمكتبات المتكاملة	٣
٠٨٠٧٧٩٩	رسالة جامعية	٩

المصدر: الجامعة الأردنية. كلية العلوم التربوية، قسم علم المكتبات والمعلومات، الموقع الإلكتروني (٢٠١٦)

يلاحظ من الجدول رقم (٣) أن مجموع الساعات المعتمدة لمسار الرسالة هو (٣٣) ساعة منها (١٥)

ساعة معتمدة إجبارية و (٩) ساعات معتمدة اختيارية، ويضاف إليها (٩) ساعات معتمدة للرسالة. أما عدد المواد الإجبارية فهو (٥) مواد منها مادتان تتعلقان بمجال تنظيم المعلومات وهما التحليل الموضوعي والتصنيف المتقدم، ومادتان تتعلقان بتكنولوجيا المعلومات وهما: إدارة نظم قواعد البيانات والنشر الإلكتروني، أما المادة الخامسة فلها علاقة بمناهج البحث وهي «مناهج البحث في علم المعلومات والمكتبات» والهدف منها مساعدة الطلبة في إعداد الرسالة وكتابتها.

أما المواد الإختيارية وعددها (١٤) مادة فتنقسم إلى ثلاث مجموعات: الأولى تتألف من (٥) مواد ذات موضوعات مختلفة في علم المكتبات والمعلومات يختار الطالب مادة واحدة منها فقط، والثانية تتكون من (٥) مواد أيضا تتعلق من حيث محتواها بإدارة المكتبات ومراكز المعلومات يختار الطالب مادة واحدة منها فقط، والثالثة تتكون من (٤) مواد يتصل محتواها بتكنولوجيا المعلومات يختار الطالب مادة واحدة منها فقط ؛ وهكذا يتبين من توزيع المواد إلى إجبارية واختيارية أن القسم يتيح للطالب مجالا للاختيار من بين المواد التي سيدرسها، وأن المواد الإجبارية والإختيارية تغطي ثلاث مجالات هي: علم المكتبات والمعلومات، وتكنولوجيا المعلومات، والإدارة.

ثانيا: الخطة الدراسية لمسار الشامل:

يبين الجدول رقم (٤) الخطة الدراسية لبرنامج الماجستير في قسم علم المكتبات والمعلومات – مسار الشامل، وتوزيع المواد إلى متطلبات إجبارية واختيارية، والساعات المعتمدة لكل مادة.

جدول رقم (٤): الخطة الدراسية لبرنامج الماجستير في قسم علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية – مسار الشامل

المتطلبات الإجبارية (٢٤) ساعة معتمدة:		
رقم المادة	المادة	الساعات المعتمدة
٠٨٠٧٧٦١	اتجاهات حديثة في علم المعلومات	٣
٠٨٠٧٧٦٢	التحليل الموضوعي للمعلومات	٣
٠٨٠٧٧٦٣	إدارة المعرفة	٣
٠٨٠٧٧٦٤	إدارة وتنظيم مصادر المعلومات الإلكترونية	٣
٠٨٠٧٧٦٥	التصنيف المتقدم	٣
٠٨٠٧٧٦٩	نظم خزن واسترجاع المعلومات	٣
٠٨٠٧٧٧٤	إدارة نظم قواعد البيانات	٣
٠٨٠٧٧٧٥	النشر الالكتروني	٣
المتطلبات الإختيارية (٩) ساعات معتمدة المجموعة الأولى: يختار الطالب منها (٣) ساعات معتمدة		
٠٨٠٧٧٦٦	تسويق المعلومات	٣

٠٨٠٧٧٦٧		٣
٠٨٠٧٧٦٨	مناهج البحث في علم المعلومات والمكتبات	٣
٠٨٠١٧٤١	تصميم البحث وأساليبه	٣
المجموعة الثانية: يختار الطالب منها (٣) ساعات معتمدة		
٠٨٠٧٧٧٠	تقويم الأداء في مراكز المعلومات والمكتبات	٣
٠٨٠٧٧٧١	القيادة في مراكز المعلومات والمكتبات	٣
٠٨٠٧٧٧٢	نظم المعلومات الإدارية في مراكز المعلومات والمكتبات	٣
٠٨٠٧٧٧٣	إدارة الموارد البشرية في مراكز المعلومات والمكتبات	٣
المجموعة الثالثة: يختار الطالب منها (٣) ساعات معتمدة		
٠٨٠٧٧٧٦	شبكات المعلومات	٣
٠٨٠٧٧٧٧	أمن المعلومات	٣
٠٨٠٧٧٧٨	نظم المعلومات والمكتبات المتكاملة	٣
٠٨٠٧٧٩٨	امتحان شامل	٣

المصدر: الجامعة الأردنية. كلية العلوم التربوية، قسم علم المكتبات والمعلومات، الموقع الإلكتروني (٢٠١٦)

يلاحظ من الجدول رقم (٤) أن مجموع الساعات المعتمدة لمسار الشامل هو (٣٣) ساعة كما هو الحال في مسار الرسالة، غير أن توزيعها في مسار الشامل يختلف عن توزيعها في مسار الرسالة، فعدد ساعات المتطلبات الإجبارية لمسار الشامل (٢٤) ساعة معتمدة، وعدد المواد الإجبارية هو (٨) مواد، في حين أن عدد ساعات المتطلبات الإجبارية لمسار الرسالة (١٥) ساعة معتمدة وعدد موادها (٥) مواد، ويعود ذلك إلى أن خطة مسار الرسالة تخصص (٩) ساعات معتمدة لإعداد الرسالة ومناقشتها، ويتم تعويض هذه الساعات في مسار الشامل بثلاثة مواد إجبارية ؛ أما بالنسبة للمتطلبات الاختيارية فهي كمثيلاتها في مسار الرسالة تتكون من (٩) ساعات معتمدة موزعة على ثلاث مجموعات يختار الطالب ثلاث ساعات من كل مجموعة، أي أن الطالب يدرس ثلاث مواد اختيارية من بين (١١) مادة. وكما هو الحال في مسار الرسالة تغطي المواد الإجبارية والاختيارية في مسار الشامل ثلاث مجالات رئيسة هي: علم المكتبات ، وتكنولوجيا المعلومات، والإدارة.

ثالثا: عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث ومناقشتها: ما درجة توافرمعايير جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) ومستوى جودة تطبيقها في برنامج الماجستير في قسم علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية ؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم إجراء عملية التقويم الذاتي لمعايير جمعية المكتبات الأمريكية الخمسة لتعرف درجة توافرها ومستوى جودة تطبيقها في برنامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية، وقد جرت عملية التقويم بالتعاون بين رئيس قسم علم المكتبات والمعلومات ومجموعة

من أساتذة القسم، وتوضح الجداول (٥-١٩) نتائج عملية التقويم لكل معيار من المعايير الخمسة، كما يبين الجدولان (٢٠-٢١) خلاصة عملية التقويم من حيث درجة التوافر ومستوى جودة التطبيق.

درجة توافر المعيار الأول «التخطيط المنهجي» ومستوى جودة تطبيقه في البرنامج:

يبين الجدول رقم (٥) أدناه تقويم برنامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية وفقا للمعيار الأول من معايير جمعية المكتبات الأمريكية: التخطيط المنهجي، الذي يركز على رؤية البرنامج ورسالته وأهدافه ونتاجات تعلم الطلبة.

جدول رقم (٥): تقويم البرنامج وفقا للمعيار الأول "التخطيط المنهجي"

رقم المعيار الفرعي	المعيار الفرعي والبنود التابعة له	درجة توافره	درجة جودة التطبيق
1.1	تنفذ رسالة البرنامج وأهدافه الإدارية والتعليمية، وتتحقق أغراضه من خلال عملية تخطيط منهجي واسعة النطاق ومستمرة وتشمل جميع الأطراف التي يسعى البرنامج إلى خدمتها، وتشتمل عملية التخطيط المنهجي العناصر التالية:	3	2
1.1.1	المراجعة المستمرة لرؤية البرنامج ورسالته وأهدافه وغاياته ونتاجات تعلم الطلبة.	2	2
1.1.2	تقويم تحقق أهداف البرنامج وغاياته ونتاجات تعلم الطلبة	3	2
1.1.3	التحسينات التي تتم على البرنامج بناء على تحليل بيانات التقويم.	1	1
1.1.4	يتم توصيل سياسات التخطيط وعملياتها إلى الجهات المستفيدة من البرنامج، وللبرنامج رسالة مكتوبة وخطة استراتيجية بعيدة المدى مكتوبة توفر الرؤيه والتوجيه لمستقبله، وتحدد الاحتياجات والمصادر التي تخدم رسالته وأهدافه وتحظى بدعم إدارة الجامعة، وأهداف البرنامج وغاياته متوافقة مع قيم المؤسسة الأم ومع ثقافة البرنامج ورسالته، وتوفر تعليما نوعيا.	3	2
	الدرجة الكلية لتوافر المعيار 1.1 وجودة تطبيقه	2.4	1.8
1.2	نتاجات تعلم الطلبة المحددة بوضوح تشكل جزءا مهما من أهداف البرنامج، تصف نتاجات تعلم الطلبة ما يتوقع أن يعرفه الطلبة، وأن يكونوا قادرين على فعله عند التخرج، تساعد نتاجات تعلم الطلبة أعضاء هيئة التدريس على الوصول إلى فهم مشترك لتطلعات الطلبة في التعلم وتحقيق الثبات في المنهاج، و تعكس نتاجات تعلم الطلبة شمولية الخبرة التعلمية التي تعرض لها الطلبة، وينبغي أن تعالج نتاجات تعلم الطلبة:	4	3
1.2.1	الشخصية الجوهرية لعلم المكتبات والمعلومات	3	3
1.2.2	فلسفة المجال ومبادؤه وأخلاقياته	3	3
1.2.3	المبادئ المناسبة للتخصص التي تم تحديدها في بيانات السياسة المعمول بها ووثائق المؤسسات المهنية ذات الصلة	2	2
1.2.4	أهمية البحث في تقدم البنية المعرفية للمجال	3	3
1.2.5	العلاقة التكاملية بين علم المكتبات والمعلومات وغيره من العلوم	4	3
1.2.6	دور المكتبات وخدمات المعلومات في مجتمع سريع التغير تكنولوجيا	4	4

1.2.7	دور خدمات المكتبات والمعلومات في مجتمع متنوع، بما في ذلك دورها في خدمة احتياجات الفئات المحرومة	3	2
1.2.8	احتياجات العناصر التي يسعى البرنامج إلى خدمتها	4	3
	الدرجة الكلية لتوافر المعيار 1.2 وجودة تطبيقه	3.3	2.8
1.3	أهداف البرنامج وغاياته تتضمن قيمة التعليم والخدمة في المجال	4	4
1.4	تشكل أهداف البرنامج وأغراضه المحددة بوضوح والمعلنة للجمهور والتي تتم مراجعتها بشكل دوري الإطار المرجعي الأساسي لتقويم البرنامج خارجيا وداخليا.	3	2
1.4.1	يشمل تقويم أهداف البرنامج الجهات التي يخدمها: الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس، وأرباب العمل، والخريجين، وعناصر أخرى .	3	2
	الدرجة الكلية لتوافر المعيار 1.4 وجودة تطبيقه	3	2
1.5	يتوفر لدى البرنامج أدلة واضحة، وموثقة عن عمليات صنع القرار الجارية والبيانات التي تثبت تقويم نجاح البرنامج في تحقيق رسالته وأهدافه وغاياته.	3	2
1.6	يوضح البرنامج كيف تستخدم نتائج التقويم بشكل منهجي في تحسين البرنامج والتخطيط للمستقبل.	3	2
التقدير الكلي لتوافر المعيار الأول وجودة تطبيقه		3.1	2.4

بتحليل الجدول رقم (٥) يتضح لنا ما يلي:

يتضمن المعيار الأول "التخطيط المنهجي" ستة معايير فرعية يتضمن المعيار الأول والثاني والرابع منها معايير فرعية أصغر.

تتناول المعايير الفرعية الستة العناصر الرئيسة التالية: استمرارعملية التخطيط المنهجي نفسها والعناصر التي تتضمنها، ونتاجات تعلم الطلبة وما ينبغي أن تعالجه من قيم وأهداف للتخصص، وأهداف البرنامج وغاياته، وتقويم البرنامج من حيث إطاره المرجعي، والأطراف التي يخدمها، والأدلة الموثقة على نجاح البرنامج، وكيفية استخدام نتائج التقويم في تحسين البرنامج.

يوضح الجدول رقم (٥) درجة توافر كل معيار من المعايير الفرعية الستة (بما في ذلك المعايير الفرعية الأصغر لبعض المعايير الفرعية) ودرجة التوافر الكلية لمعيار التخطيط المنهجي في البرنامج، والجدول رقم (٦) يبين مستويات درجة التوافر لكل معيار من المعايير الفرعية الستة.

جدول رقم (٦): مستويات درجة توافر المعايير الفرعية الستة للمعيار الفرعي الأول «التخطيط المنهجي»

درجة التوافر	رقم المعيار الفرعي	ملخص المعيار
مرتفعة (4)	1.2	نتاجات تعلم الطلبة وما ينبغي أن تعالجه من قيم وأهداف للتخصص
	1.3	أهداف البرنامج وغاياته
متوسطة (3)	1.1	استمرارعملية التخطيط المنهجي نفسها والعناصر التي تتضمنها
	1.4	وتقويم البرنامج من حيث إطاره المرجعي
	1.5	والأدلة الموثقة على نجاح البرنامج
	1.6	كيفية استخدام نتائج التقويم في تحسين البرنامج.

يلاحظ من الجدول رقم (٦) أن المعايير الفرعية الستة للمعيار الأول توزعت على مستويين من التوافر فقط هما: درجة التوافر المرتفعة (٤)، ودرجة التوافر المتوسطة (٣).

يوضح الجدول رقم (٥) أن الدرجة الكلية لتوافر المعيار في البرنامج كانت متوسطة بمتوسط حسابي (٣/١٢). وربما يكون سبب هذا التقدير المتوسط راجعا إلى أن عملية التخطيط المنهجي للبرنامج ليست عملية مستمرة أو دورية وإنما تتم حسب الحاجة من فترة لأخرى، كما أن البرنامج لا زال بدون رؤية أو رسالة خاصة به، وإنما يعمل في ظل الرؤية والرسالة الخاصة بقسم علم المكتبات والمعلومات ككل ؛ غير أن للبرنامج أهدافه ونتاجاته التعلمية الخاصة به وهذا هو السبب وراء ارتفاع درجة توافر المعيارين الفرعيين المتعلقين بنتاجات تعلم الطلبة، والأهداف.

ويوضح الجدول رقم (٥) أيضا درجة جودة تطبيق كل معيار من المعايير الفرعية الستة (بما في ذلك المعايير الفرعية الأصغر لبعض المعايير الفرعية) ودرجة جودة التطبيق الكلية لمعيار التخطيط المنهجي في البرنامج، والجدول رقم (٧) يبين مستويات درجة جودة التطبيق لكل معيار من المعايير الفرعية الستة.

جدول رقم (٧): مستويات درجة جودة تطبيق المعايير الفرعية الستة للمعيار الأول «التخطيط المنهجي»

درجة جودة التطبيق	رقم المعيار الفرعي	ملخص المعيار
مرتفعة (٤)	1.3	أهداف البرنامج وغاياته
متوسطة (٣)	1.2	نتاجات تعلم الطلبة
منخفضة (٢)	1.1	استمرارعملية التخطيط المنهجي نفسها والعناصر التي تتضمنها
	1.4	تقويم البرنامج من حيث إطاره المرجعي
	1.5	الأدلة الموثقة على نجاح البرنامج
	1.6	كيفية استخدام نتائج التقويم في تحسين البرنامج.

يلاحظ من الجدول رقم (٧) أن درجة جودة تطبيق المعيار الفرعي الثالث (أهداف البرنامج) كانت مرتفعة

(٤)، فيما كانت درجة جودة تطبيق المعيار الثاني (نتاجات تعلم الطلبة) متوسطة (٣)، أما بقية المعايير الفرعية الأربعة فكانت درجة جودة تطبيقها منخفضة (٢)، وربما يعزى ذلك إلى عدة اسباب أهمها: قلة الاهتمام بعنصر التخطيط المنهجي والمراجعة الدورية لعناصره الرئيسة ممثلة في الرؤية والرسالة والأهداف، وضعف مهارات أعضاء هيئة التدريس في اشتقاق نتاجات تعلم الطلبة من الأهداف وتطبيقها على مواد التخصص التي يدرسونها، وإغفال الجوانب المرتبطة بتقويم البرنامج بشكل منهجي كتعرف مدى تحسن البرنامج، والاحتفاظ بادلة موثقة على القيام بعمليات التقويم، واستخدام نتائج التقويم في تحسين البرنامج وتطويره.

أما بالنسبة للدرجة الكلية لجودة تطبيق المعيار الأول "التخطيط المنهجي" فقد كانت متوسطة بمتوسط حسابي (٢/٩) وهي أقل من درجة توافر المعيار الكلية في البرنامج (٣/١٢)، وربما يكون سبب انخفاض درجة جودة تطبيق المعيار عن درجة توافر المعيار نفسه راجعاً إلى قلة الاهتمام بتطبيق معايير الجودة على البرنامج منذ البداية، وغياب الوعي لدى أعضاء هيئة التدريس بمسألة الجودة، وتركيزهم على عمليتي التدريس والبحث، وافتقار البرنامج إلى كادر إداري يتولى المراجعة المستمرة لرؤية البرنامج ورسالته وأهدافه، واقتصار عملية التقويم على جانبين فقط هما: تحصيل الطلبة الدراسي، وتقويم الطلبة لأعضاء هيئة التدريس من خلال المواد التي يدرسونها.

درجة توافر المعيار الثاني «المنهاج» ومستوى جودة تطبيقه:

يبين الجدول رقم (٨) أدناه تقويم برنامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية وفقا للمعيار الثاني من معايير جمعية المكتبات الأمريكية: المنهاج، الذي يركز على مجموعة من العناصر الواجب توافرها في المنهاج.

جدول رقم (٨): تقويم البرنامج وفقا للمعيار الثاني " المنهاج"

رقم المعيار الفرعي	المعيار الفرعي والبنود التابعة له	درجة توافره	درجة جودة تطبيقه
2.1	يستند المنهاج إلى أهداف البرنامج وغاياته، ويتطور استجابة لعملية تخطيط منهجية مستمرة يشارك فيها جميع العناصر المرتبطة بالبرنامج، وضمن هذا الإطار العام يوفر المنهاج من خلال خبرات تعليمية متنوعة دراسة النظريات والمبادئ والممارسات والقضايا القانونية والأخلاقية والقيم الضرورية لتقديم الخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات.	4	3
2.2	يعنى المنهاج بمصادر المعلومات وخدمات المعلومات وتكنولوجيا المعلومات لتسهيل إدارتها واستخدامها، وفي إطار هذا المفهوم الشامل، تشمل مناهج علوم المكتبات والمعلومات موضوعات: إيجاد المعلومات والمعرفة، ونقلها، وتحديد أماكنها، واختيارها، واقتنائها، وتنظيمها، ووصفها، وتخزينها، واسترجاعها، وحفظها، وتحليلها، وتفسيرها، وتقويمها، وبثها، بالإضافة إلى الاستخدام والمستفيدين، وإدارة الموارد البشرية و مصادر المعلومات. والبرنامج:	5	5
2.2.1	يسهم في تطوير قدرات أخصائيي المكتبات والمعلومات الذين سيقومون بدور قيادي في توفير الخدمات والمجموعات المناسبة للمستفيدين.	4	4

2.2.2	يؤكد على أهمية وجود بنية معرفية يتم تطويرها تدريجيا وتعكس نتائج البحوث الأساسية والتطبيقية في المجالات ذات الصلة.	3	3
2.2.3	يدمج التكنولوجيا والنظريات التي تدعم تصميمها وتطبيقها واستخدامها.	5	5
2.2.4	يستجيب لاحتياجات مجتمع متنوع، بما في ذلك احتياجات الفئات المحرومة.	4	4
2.2.5	يوفر التوجيه اللازم للتنمية المستقبلية لحقل سريع التغير.	3	3
2.2.6	يعزز الالتزام بالتطور المهني المستمر والتعلم مدى الحياة، بما في ذلك المهارات والكفاءات اللازمة لأخصائيي المستقبل.	4	4
	الدرجة الكلية لتوافر المعيار 2.2 وجودة تطبيقه	4	4
2.3	يوفر المنهاج الفرصة أمام الطلاب لبناء خطط دراسية متماسكة تسمح بتلبية احتياجاتهم الفردية وأهدافهم وطموحاتهم في سياق متطلبات البرنامج الذي وضع من قبل المؤسسة الأم، و يتضمن المنهاج كما هو الحال في البرامج ذات الدرجات التعاونية المناسبة، واجبات وأبحاث متعددة التخصصات، وفرصا للتجريب وغيرها من الأنشطة المماثلة	4	4
2.4	تؤخذ المصطلحات والكفايات التي وضعتها المنظمات المهنية ذات الصلة بعين الاعتبار عند تصميم متطلبات البرنامج العامة والمتخصصة.	5	3
2.5	يتم وضع إجراءات التقويم المستمر للمنهاج بمدخلات ليست مأخوذة فقط من أعضاء هيئة التدريس ولكن من قبل أولئك الذين يخدمهم البرنامج. ويتم تقويم المنهاج باستمرار ليس فقط من قبل أعضاء هيئة التدريس، ولكن من قبل ممثلين عن الفئات الأخرى بما في ذلك الطلاب وأرباب العمل والخريجين، وغيرهم، ويكون تقويم المنهاج مستمرا بهدف تحسينه، ويشمل تقويم المنهاج تقويم تحصيل الطلبه وإنجازاتهم.	2	2
2.6	يتوفر لدى البرنامج أدلة واضحة، وموثقة عن عمليات صنع القرار الجارية والبيانات التي تستخدم في تقويم المنهاج.	2	2
2.7	يوضح البرنامج كيف تستخدم نتائج تقويم المنهاج بشكل منهجي في تحسين البرنامج والتخطيط للمستقبل.	2	2
التقدير الكلي لتوافر المعيار الثاني وجودة تطبيقه		3	2.8

بتحليل الجدول رقم (٨) يتضح لنا ما يلي:

يتضمن المعيار الثاني "المنهاج" سبعة معايير فرعية يتضمن المعيار الثاني منها معايير فرعية أصغر.

تتناول المعايير الفرعية السبعة التأكيد على ضرورة توافر العناصر الرئيسة التالية في المنهاج: استناد المنهاج إلى أهداف البرنامج وغاياته، وطبيعة محتوى المنهاج وموضوعاته، وخصائص المنهاج، وتلبية المنهاج لاحتياجات الطلبة وطموحاتهم، ومتطلبات المنهاج العامة والخاصة والإجبارية والاختيارية، واستخدام المصطلحات والكفايات التي وضعتها المنظمات المهنية، وإجراءات التقويم المستمر للمنهاج والأدلة الموثقة التي تثبت ذلك، ومدى استخدام التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط لمستقبله.

يوضح الجدول رقم (٨) درجة توافر كل معيار من المعايير الفرعية السبعة (بما في ذلك المعايير الفرعية

الأصغر للمعيار الفرعي الثاني) ودرجة التوافر الكلية لمعيار المنهاج في البرنامج، أما بالنسبة لدرجة توافر المعايير الفرعية السبعة، فتنقسم إلى ثلاث مستويات كما هو موضح في الجدول رقم (٩) أدناه.

جدول رقم (٩): مستويات درجة توافر المعايير الفرعية السبعة للمعيار الفرعي الثاني «المنهاج»

درجة التوافر	رقم المعيار الفرعي	ملخص المعيار
مرتفعة جدا (5)	2.4	مراعاة المصطلحات والكفايات المتفق عليها مهنيا عند تصميم متطلبات البرنامج
مرتفعة (٣)	2.1	ضرورة استناد المنهاج إلى أهداف البرنامج
	2.2	المحتوى الموضوعي للمنهاج
	2.3	مساعدة الطلبة في بناء خطط دراسية تلبي احتياجاتهم الفردية وأهدافهم وطموحاتهم
منخفضة (٢)	2.5	إجراءات التقويم المستمر للمنهاج
	2.6	والأدلة الموثقة التي تثبت ذلك
	2.7	مدى استخدام التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط لمستقبله

يلاحظ من الجدول رقم (٩) أن درجة توافر مرتفعة جدا (٥) تنطبق في البرنامج على المعيار الفرعي الرابع، حيث تحمل المواد التي تشتمل عليها الخطة الدراسية لمساري الرسالة والشامل مسميات حديثة متفق عليها مهنيا كما يوضح الجدولان رقم (٣ و ٤)، وتزود هذه المواد الدارسين بالكفايات التي تؤهلهم للدخول إلى سوق العمل، وأن درجة توافر مرتفعة (٤) تنطبق في البرنامج على ثلاثة معايير هي المعيار الفرعي الأول، والثاني والثالث، وهي معايير تتصل بأهداف البرنامج ومحتواه وتلبية احتياجات الطلبة وطموحاتهم، فالخطة الدراسية بمساريها الشامل والرسالة ترتكز على الأهداف التي يسعى البرنامج إلى تحقيقها، والتي سبق الإشارة إليها في الفقرة المتعلقة بواقع برنامج الماجستير في الجامعة الأردنية، ويغطي المنهاج المجالات الرئيسة لعلم المكتبات والمعلومات كمصادر المعلومات، وتنظيم المعلومات، وخدمات المعلومات، وتكنولوجيا المعلومات، وإدارة المكتبات ومراكز المعلومات، وغيرها، وتراعي احتياجات الطلبة وظروفهم بطرح المواد في الفترة المسائية، وتتيح للطالب حرية الاختيار بين مسار الشامل ومسار الرسالة، وتعطي الطلبة الذين يلتحقون بالبرنامج من تخصصات مختلفة مواد استدراكية تمكنهم من استيعاب المواد الإجبارية للتخصص أسوة بزملائهم الذين درسوا علم المكتبات والمعلومات في مرحلة البكالوريوس.

وأما درجة توافر ضعيفة (٢)، فتنطبق على المعايير الثلاثة المتبقية والمتعلقة بالتقويم المستمر للمنهاج والأدلة الموثقة التي تثبت ذلك، ومدى استخدام التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط لمستقبله، ويعود سبب انخفاض درجة توافر هذه المعايير الثلاثة إلى عدة اسباب أهمها: أن عملية التقويم تقتصر على الامتحانات الفصلية والنهائية دون أن يتم تحليل نتائجها والإفادة منها، وأن إدارة البرنامج لا تحتفظ بالوثائق التي تؤكد وجود أدلة موثقة تثبت القيام بعملية تقويم منهجية مستمرة للمنهاج، ونتيجة لذلك

يفتقر البرنامج إلى ما يؤكد استخدام نتائج التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط له مستقبلا.

ويوضح الجدول رقم (٨) الدرجة الكلية لتوافر معيار المنهاج في البرنامج فقد كانت متوسطة بمتوسط حسابي (٣)، وربما يكون سبب هذا التقدير المتوسط راجعا إلى نقطة الضعف الرئيسة التي يعاني منها عنصر المنهاج في البرنامج وهي عملية تقويم المنهاج وإجراءاته وأدلته الموثقة ومدى الإفادة من التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط له مستقبلا.

يوضح الجدول رقم (٨) أيضا درجة جودة تطبيق كل معيار من المعايير الفرعية السبعة (بما في ذلك المعايير الفرعية الأصغر للمعيار الفرعي الثاني)، ودرجة جودة التطبيق الكلية لمعيار المنهاج في البرنامج، أما بالنسبة لدرجة تطبيق المعايير الفرعية السبعة، فتنقسم إلى ثلاث مستويات يوضحها الجدول رقم (١٠) أدناه.

جدول رقم (١٠): مستويات درجة جودة تطبيق المعايير الفرعية السبعة للمعيار الفرعي الثاني «المنهاج»

درجة جودة التطبيق	رقم المعيار الفرعي	ملخص المعيار
مرتفعة (٤)	2.2	المحتوى الموضوعي للمنهاج
	2.3	مساعدة الطلبة في بناء خطط دراسية تلبي احتياجاتهم الفردية وأهدافهم وطموحاتهم
متوسطة (٣)	2.1	ضرورة استناد المنهاج إلى أهداف البرنامج
	2.4	مراعاة المصطلحات والكفايات المتفق عليها مهنيا عند تصميم متطلبات البرنامج
منخفضة (٢)	2.5	التقويم المستمر للمنهاج
	2.6	الأدلة الموثقة التي تثبت ذلك
	2.7	مدى استخدام التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط لمستقبله

يلاحظ من الجدول رقم (١٠) أن مستوى جودة تطبيق مرتفعة (٤) تنطبق على المعيار الفرعي الثاني وفروعه الأصغر، والمعيار الفرعي الثالث، وهما يمثلان المحتوى الموضوعي للمنهاج ومدى مساعدة المنهاج الطلبة في بناء خطط دراسية تلبي أهدافهم وطموحاتهم، فالخطة الدراسية في المسارين الشامل والرسالة تنقسم إلى متطلبات تخصص إجبارية واختيارية، وتتنوع متطلبات التخصص الإجبارية والاختيارية بحيث تغطي معظم المجالات التي يتضمنها معيار المنهاج، وتزاوج الخطة الدراسية بين مواد المكتبات التقليدية كالتحليل الموضوعي والتصنيف المتقدم وبين مواد تكنولوجيا المعلومات كالنشر الإلكتروني وإدارة نظم قواعد البيانات وشبكات المعلومات، ومن خلال الإرشاد الأكاديمي للطلبة من جانب أعضاء هيئة التدريس يتمكن الطلبة من توزيع المواد الدراسية على فصول الدراسة المقررة ليتمكنوا من التخرج في المدة الزمنية المقررة.

كما يتضح من الجدول رقم (١٠) أن درجة جودة تطبيق متوسطة (٣)، تنطبق على المعيار الفرعي الأول والمعيار الفرعي الرابع، مع أن درجة توافر المعيارين مرتفعة ومرتفعة جدا على التوالي، أما مستوى

جودة تطبيق منخفضة (٢)، فتنطبق على المعايير الثلاثة المتبقية (الخامس والسادس والسابع) والمتعلقة بالتقويم المستمر للمنهاج والأدلة الموثقة التي تثبت ذلك، ومدى استخدام التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط لمستقبله، والتي كانت جودة توافرها منخفضة أيضا.

ويوضح الجدول رقم (١٠) أن الدرجة الكلية لجودة تطبيق معيار المنهاج كانت متوسطة بمتوسط حسابي (٢/٨) ولكنها مع ذلك أقل من درجة توافر المعيار الكلية (٣)، وهذا يعني أن درجة جودة التطبيق لا تعني بالضرورة أن تتساوى مع درجة التوافر.

درجة توافر المعيار الثالث "أعضاء هيئة التدريس" وجودة تطبيقه:

يبين الجدول رقم (١١) أدناه تقويم برنامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية وفقا للمعيار الثالث من معايير جمعية المكتبات الأمريكية "أعضاء هيئة التدريس"، الذي يركز على مجموعة من العناصر الواجب توافرها في هذا المعيار.

جدول رقم (١١): تقويم البرنامج وفقا للمعيار الثالث " أعضاء هيئة التدريس"

رقم المعيار الفرعي	المعيار الفرعي والبنود التابعة له	درجة توافره	درجة جودة تطبيقه
3.1	يضم البرنامج أعضاء هيئة تدريس قادرين على تنفيذ أهداف البرنامج وغاياته، وأعضاء هيئة التدريس المعينون كمتفرغين مؤهلون للتدريس في برامج الدراسات العليا في المؤسسة الأم، ومناسبون من حيث العدد وتنوع التخصصات العلمية للقيام بالجزء الأكبر من التدريس والبحث والأنشطة الأخرى، ويتساوى أعضاء هيئة التدريس المعينون كغير متفرغين في البرنامج مع أعضاء هيئة التدريس المتفرغين من حيث الكفاءة، ويتولى أعضاء هيئة التدريس غير المتفرغين تدريس الموضوعات التي لا تغطيها خبرة أعضاء هيئة التدريس المتفرغين لإثراء البرنامج من حيث الجودة والتنوع.	5	4
3.2	يعطي البرنامج الأولوية القصوى للتدريس والبحث من خلال تعييناته وترقياته، ومن خلال التشجيع على التميز في التدريس والبحث، ومن خلال توفير بيئة تعليمية وبحثية محفزة.	5	4
3.3	لدى البرنامج سياسات لاستقطاب أعضاء هيئة التدريس ذوي خلفيات علمية متنوعة وتعيينهم، وسياسات القسم وإجراءاته المتعلقة بتعيين أعضاء هيئة التدريس وإدارتهم منشورة ومتاحة للجميع.	3	2
3.4	تشتمل مؤهلات كل عضو هيئة تدريس في البرنامج على الكفاءة في مجالات التدريس والبحث المناطة به، والمهارات التكنولوجية والمعرفية المناسبة بالإضافة إلى المشاركة الفاعلة في المنظمات المهنية ذات الصلة.	5	4
3.5	تتضمن مؤهلات كل عضو هيئة تدريس متفرغ سجلا بإنجازاته البحثية أو نشاط إبداعي ومهني يسهم في تدعيم بنية المعرفة في المجال وفي تطوره المهني.	4	4
3.6	يحمل كل عضو من أعضاء هيئة التدريس درجات علمية عالية من مؤسسات أكاديمية مختلفة، وتتنوع خلفياتهم العلمية، ولديهم القدرة على إجراء البحث في المجال، ومعرفة متخصصة تغطى محتوى المنهاج، ولديهم مهارة في التخطيط والتقويم، وخبرة قوية في المجالات ذات الصلة، وهم قادرون على التفاعل مع أعضاء هيئة التدريس في التخصصات الأخرى، ويتابعون باستمرار التطورات التي تستجد في المجال ويعملون على إيجاد بيئة ثقافية تساعد في تحقيق أغراض البرنامج.	5	5

3.7	تعيينات أعضاء هيئة التدريس ذات صلة باحتياجات البرنامج وبالكفايات الفردية لأعضاء هيئة التدريس، و تؤكد هذه التعيينات حقيقة أن جودة التعليم يتم المحافظة عليها خلال العام كله، والوقت الذي يحتاجه عضو هيئة التدريس للقيام بمهام التدريس والإرشاد والبحث والنمو المهني والخدمة المؤسسية والمهنية.	5	4
3.8	هناك إجراءات للتقويم المنهجي المنظم لكل عضو من أعضاء هيئة التدريس. ويؤخذ بعين الاعتبار عند إجراء التقويم الإنجازات والابتكارات في مجالات التعليم والبحث وخدمة المجتمع.	3	2
3.9	يتوفر لدى البرنامج أدلة واضحة، وموثقة عن عمليات صنع القرار الجارية والبيانات التي تستخدم في تقويم أعضاء هيئة التدريس.	3	2
3.10	يوضح البرنامج كيف تستخدم نتائج تقويم أعضاء هيئة التدريس بشكل منهجي في تحسين البرنامج والتخطيط للمستقبل.	3	2
التقدير الكلي لتوافر المعيار الثالث وجودة تطبيقه		4.1	3.7

بتحليل الجدول رقم (١١) يتضح لنا ما يلي:

يتضمن المعيار الثالث "أعضاء هيئة التدريس" عشرة معايير فرعية.

تتناول المعايير الفرعية العشرة التأكيد على ضرورة توافر العناصر الرئيسة التالية في أعضاء هيئة التدريس: مناسبة أعضاء عيئة التدريس من حيث العدد وتنوع التخصصات العلمية سواء كانوا متفرغين أم غير متفرغين، وأسس التعيين والترقية في البرنامج، وسياسات استقطاب أعضاء هيئة التدريس وتعيينهم وترقيتهم، وكفاءة أعضاء هيئة التدريس ومهاراتهم التكنولوجية والمعرفية، والإنجازات البحثية والإبداعية لأعضاء هيئة التدريس، ومؤهلات أعضاء هيئة التدريس وخلفياتهم العلمية، وارتباط تعيين أعضاء هيئة التدريس باحتياجات البرنامج وبكفاياتهم الفردية، والتقويم المستمر لأعضاء هيئة التدريس والأدلة الموثقة التي تثبت ذلك، ومدى استخدام التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط لمستقبله.

يوضح الجدول رقم (١١) درجة توافر كل معيار من المعايير الفرعية العشرة، ودرجة التوافر الكلية للمعيار في البرنامج، أما بالنسبة لدرجة توافر المعايير الفرعية العشرة، فتنقسم إلى ثلاث مستويات كما هو موضح في الجدول رقم (١٢) أدناه.

جدول رقم (١٢): مستويات درجة توافر المعايير الفرعية العشرة في المعيار الثالث «أعضاء هيئة التدريس»

درجة التوافر	رقم المعيار الفرعي	ملخص المعيار
مرتفعة جدا (٥)	3.1	مناسبة أعضاء عيئة التدريس من حيث العدد وتنوع التخصصات العلمية سواء كانوا متفرغين أم غير متفرغين
	3.2	أسس التعيين والترقية في البرنامج
	3.4	كفاءة أعضاء هيئة التدريس ومهاراتهم التكنولوجية والمعرفية
	3.6	مؤهلات أعضاء هيئة التدريس وخلفياتهم العلمية
	3.7	ارتباط تعيين أعضاء هيئة التدريس باحتياجات البرنامج وبكفاياتهم الفردية
مرتفعة (٤)	3.5	الإنجازات البحثية والإبداعية لأعضاء هيئة التدريس
متوسطة (٣)	3.3	سياسات استقطاب أعضاء هيئة التدريس وتعيينهم وترقيتهم
	3.8	التقويم المستمر لأعضاء هيئة التدريس
	3.9	الأدلة الموثقة التي تثبت ذلك
	3.10	مدى استخدام التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط لمستقبله

يتضح من الجدول رقم (١٢) أن درجة توافر مرتفعة جدا (٥)، تنطبق على خمسة معايير فرعية هي: المعيار الفرعي الأول، والثاني، والرابع، والسادس، والسابع، فمن حيث عدد أعضاء هيئة التدريس، يعمل في البرنامج سبعة أعضاء هيئة تدريس كما يوضح الجدول رقم (١)، وجميعهم يحملون درجة الدكتوراة في علم المكتبات والمعلومات أو علم المعلومات من جامعات أجنبية معتمدة، وتتنوع خلفياتهم العلمية ما بين متخصص في علم المكتبات والمعلومات أو في تكنولوجيا المعلومات، وتتوفر لديهم بشكل متفاوت الكفاءة والمهارات التكنولوجية، أما بالنسبة لأسس التعيين والترقية فتنطبق عليهم تعليمات الجامعة كما تنطبق على غيرهم من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.

كما يتضح من الجدول رقم (١٢) أن درجة توافر مرتفعة (٤) تنطبق على المعيار الفرعي الخامس فقط والمتعلق بالإنجازات البحثية والإبداعية لأعضاء هيئة التدريس، فثلاثة من أعضاء هيئة التدريس برتبة أستاذ، ورابع برتبة أستاذ مشارك وجميعهم لديهم انتاج فكري غزير ما بين أبحاث منشورة في دوريات محكمة، وكتب متخصصة في المجال، وقاموا بالإشراف على أكثر من (٣٥) رسالة ماجستير في القسم.

أما بالنسبة لدرجة توافر متوسطة (٣)، فيتضح من الجدول رقم (١٢) أنها تنطبق على المعيار الفرعي الثالث المتعلق بسياسات استقطاب أعضاء هيئة التدريس وتعيينهم وترقيتهم، فمع أن تعليمات الجامعة الأردنية تسمح باستقطاب أعضاء هيئة التدريس في الأقسام المختلفة للجامعة ولديها شروطها التي ينبغي على الأقسام الدراسية التقيد بها عند الإعلان عن حاجتها إلى أعضاء هيئة تدريس، إلا أن القرار النهائي في التعيين والترقية يبقى في يد مجلس العمداء في الجامعة، كما تنطبق هذه الدرجة على المعايير الثلاثة المتبقية والمتعلقة بالتقويم المستمر لأعضاء هيئة التدريس والأدلة الموثقة التي تثبت ذلك، ومدى استخدام التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط لمستقبله، وربما يعود حصول هذه المعايير على درجة

توافر متوسطة إلى عدة اسباب أهمها: أن عملية تقويم أعضاء هيئة التدريس تقتصر فقط على من هم برتبة أستاذ مساعد الذين لا يتم تثبيتهم في الخدمة الدائمة إلا بعد ترقيتهم إلى رتبة أستاذ مشارك، كما أن عملية التقويم ليست عملية مستمرة ولا تتم إلا من خلال الطلبة في نهاية كل فصل دراسي، حيث يتم تقويم عضو هيئة التدريس من خلال المواد التي يقوم بتدريسها، كما أن هناك عملية تقويم لأعضاء هيئة التدريس تتم عند تقدم عضو هيئة التدريس للترقية من رتبة إلى أخرى، حيث يقوم رئيس القسم والعميد بتقويم عضو هيئة التدريس من خلال نموذج خاص بذلك، كما يقوم عضو هيئة التدريس نفسه بتعبئة نموذج تقويم ذاتي آخر، من جانب آخر، لا تحتفظ إدارة البرنامج بالوثائق التي تؤكد وجود أدلة موثقة تثبت القيام بعملية تقويم منهجية مستمرة لأعضاء هيئة التدريس، ونتيجة لذلك يفتقر البرنامج إلى ما يؤكد استخدام نتائج التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط له مستقبلا.

ث. أما بالنسبة للدرجة الكلية لتوافر معيار أعضاء هيئة التدريس في البرنامج فقد كانت مرتفعة بمتوسط حسابي (٤/١)، وهذا يعني أن المعيار الفرعي الثالث يتوافر كثيرا في البرنامج على الرغم من أن توافر عملية تقويم أعضاء هيئة التدريس، وإجراءاته وأدلته الموثقة ومدى الإفادة من التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط له مستقبلا كانت بدرجة متوسطة.

ج. يوضح الجدول رقم (١١) أيضا درجة جودة تطبيق كل معيار من المعايير الفرعية العشرة للمعيار الثالث، ودرجة جودة التطبيق الكلية للمعيار في البرنامج، أما بالنسبة لدرجة جودة تطبيق المعايير الفرعية العشرة، فتنقسم إلى ثلاث مستويات كما هو موضح في الجدول رقم (١٣) أدناه.

جدول رقم (١٣): مستويات درجة جودة تطبيق المعايير الفرعية العشرة في المعيار الثالث «أعضاء هيئة التدريس»

درجة جودة التطبيق	رقم المعيار الفرعي	ملخص المعيار
مرتفعة جدا (٤)	3.6	مؤهلات أعضاء هيئة التدريس وخلفياتهم العلمية
مرتفعة (٤)	3.1	مناسبة أعضاء هيئة التدريس من حيث العدد وتنوع التخصصات العلمية سواء كانوا متفرغين أم غير متفرغين
	3.2	أسس التعيين والترقية في البرنامج
	3.4	كفاءة أعضاء هيئة التدريس ومهاراتهم التكنولوجية والمعرفية
	3.5	الإنجازات البحثية والإبداعية لأعضاء هيئة التدريس
	3.7	ارتباط تعيين أعضاء هيئة التدريس باحتياجات البرنامج وبكفاياتهم الفردية
منخفضة (٢)	3.8	التقويم المستمر لأعضاء هيئة التدريس
	3.9	والأدلة الموثقة التي تثبت ذلك
	3.10	ومدى استخدام التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط لمستقبله

يتضح من الجدول رقم (١٣) أن مستوى جودة تطبيق مرتفعة جدا (٥)، تنطبق في البرنامج على المعيار الفرعي السادس المتعلق بمؤهلات أعضاء هيئة التدريس وخلفياتهم العلمية، حيث يحمل جميع أعضاء هيئة التدريس مؤهلات علمية عالية من جامعات أجنبية مختلفة (درجات الدكتوراة في علم المكتبات والمعلومات من الولايات المتحدة وماليزيا، ودرجات الدكتوراة في علم المعلومات من بريطانيا).

كما يتضح من الجدول نفسه أن مستوى جودة تطبيق مرتفعة (٤)، فتنطبق على خمسة معايير فرعية تتعلق بمدى مناسبة أعضاء هيئة التدريس من حيث العدد وتنوع التخصصات العلمية، وأسس تعيينهم وترقيتهم، وكفاءتهم ومهاراتهم التكنولوجية والمعرفية، وإنجازاتهم البحثية والإبداعية، وارتباط تعيينهم باحتياجات البرنامج وبكفاياتهم الفردية ؛ ففيما يتعلق بعدد أعضاء هيئة التدريس وتنوع خلفياتهم العلمية في البرنامج فإنه يتوافق إلى حدما مع معايير الاعتماد الوطنية للجامعات الأردنية، كما أن لدى الجامعة الأردنية أسسها وشروطها الخاصة بالتعيين والترقية، وهي نفس الأسس المطبقة على أعضاء هيئة التدريس فس البرنامج، ومن حيث الكفاءة والمهارات التكنولوجية والمعرفية يطبق أعضاء هيئة التدريس هذه المهارات في مجالات عديدة مثل نظام رصد العلامات الإلكتروني، ونظام التعلم الإلكتروني (E-Learning)، ويستخدمون العديد من البرمجيات والأنظمة التي تساعدهم في تدريس العديد من مواد تكنولوجيا المعلومات، وأما بالنسبة للإنجازات البحثية والإبداعية لأعضاء هيئة التدريس فهي موثقة في مواقعهم الإلكترونية على موقع الجامعة الرسمي بالإضافة إلى قاعدة البيانات الوطنية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية وموقعي "Research Gate" و"Google Scholar"، أما بالنسبة لارتباط التعيين بحاجة البرنامج ومهارات أعضاء هيئة التدريس، فإن ستة منهم من المبتعثين على نفقة الجامعة والسابع تم استقطابه لحاجة البرنامج إلى خبراته ومهاراته العملية.

ويبين الجدول رقم (١٣) أن مستوى جودة تطبيق منخفضة (٢)، تنطبق على المعايير الثلاثة المتبقية (الثامن والتاسع والعاشر) والمتعلقة بالتقويم المستمر لأعضاء هيئة التدريس والأدلة الموثقة التي تثبت ذلك، ومدى استخدام التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط لمستقبله، والتي كانت جودة توافرها متوسطة، والتي يعد مستوى جودة تطبيقها متوسطا أو منخفضا في كل المعايير التي تنطبق على البرنامج، وهذا يعني أن سياسات وإجراءات تقويم أعضاء هيئة التدريس وتوفير الأدلة الموثقة التي توضح عملية التقويم ومدى ارتباطها بتحسين البرنامج والتخطيط لمستقبله بحاجة إلى مراجعة جذرية حتى لا تكون سببا في فشل عملية الاعتماد الأكاديمي للبرنامج.

ح. أما بالنسبة للدرجة الكلية لجودة تطبيق المعيار الثالث "أعضاء هيئة التدريس" فقد كانت مرتفعة بمتوسط حسابي (٣/٧) ولكنها مع ذلك أقل من درجة توافر المعيار الكلية (٤/١).

٤. درجة توافر المعيار الرابع «الطلبة» وجودة تطبيقه:

يبين الجدول رقم (١٤) أدناه تقويم برنامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية وفقا للمعيار الرابع من معايير جمعية المكتبات الأمريكية "الطلبة"، الذي يركز على مجموعة من العناصر الواجب توافرها في هذا المعيار.

جدول رقم (١٤): تقويم البرنامج وفقا للمعيار الرابع « الطلبة»

رقم المعيار الفرعي	المعيار الفرعي والبنود التابعة له	درجة توافره	درجة جودة تطبيقه
4.1	للبرنامج سياساته المتعلقة بقبول الطلبة واستقطابهم وتسجيلهم، واستيفاء الرسوم منهم، والخدمات التي يقدمها لهم، ومساعدتهم ماليا، وغيرها من السياسات الأكاديمية والإدارية التي تنسجم مع رسالة البرنامج وأهدافه، وتراعي هذه السياسات احتياجات الطلبة وقيمهم.	2	2
4.2	يوفر البرنامج للطلبة والجمهور العام معلومات دقيقة وحديثة وموثقة يسهل الوصول إليها حول التقدم الحاصل في البرنامج نحو تحقيق أهدافه وغاياته، كما يوفر معلومات حول المقررات الدراسية، وأعضاء هيئة التدريس، ومتطلبات القبول والتسجيل، ومدى توافر المساعدات المالية للطلبة والمساعدة في توظيفهم، ومعايير تقويم أداء الطلبة وتحصيلهم وغيرها من السياسات.	3	3
4.3	يطبق البرنامج معايير القبول بشكل ثابت، فالطلبة الملتحقون بالبرنامج حاصلون على درجة البكالوريوس من جامعة معتمدة، وهناك نص واضح على السياسات والإجراءات المتعلقة بالتجاوز عن أي معيار للقبول أو اي متطلب سابق، وأن يتم تطبيق هذه السياسات دائما، ويرتكز تقويم أي طلب للالتحاق بالبرنامج على تقويم مشترك للمؤهلات الأكاديمية والثقافية، وبأهداف البرنامج وغاياته، وبالأهداف المهنية للطالبن، وتضمن سياسات القبول في البرنامج امتلاك المتقدين للالتحاق به الرغبة والاستعداد والمؤهلات التي تمكنهم من إنهاء البرنامج بنجاح، والإسهام بعد التخرج في حقل المكتبات	3	3
4.4	يمكن البرنامج الطلبة من بناء خطط دراسية متماسكة تسمح بتلبية احتياجاتهم الفردية وأهدافهم وطموحاتهم في إطار الشروط المنصوص عليها في البرنامج، ويحصل الطلبة على تقويم منهجي متعدد الأوجه لإنجازاتهم، وعلى فرص التوجيه والإرشاد والمساعدة في التشغيل.	5	4
4.5	يوفر البرنامج بيئة تعزز مشاركة الطلبة في تعريف العملية التعلمية التعليمية الكاملة وتحديدها، ويتيح للطلبة فرصة:	3	3
4.5.1	المشاركة في صياغة السياسات المؤثرة في شؤون الطلبة وقضاياهم الأكاديمية، وتعديل هذه السياسات وتنفيذها.	2	2
4.5.2	المشاركة في البحث.	4	3
4.5.3	الحصول على إرشاد أكاديمي ومهني.	4	3
4.5.4	الحصول على خدمات دعم في الأوقات التي يحتاجونها.	4	3
4.5.5	تشكيل المنظمات الطلابية.	1	1
4.5.6	الإسهام في الجمعيات المهنية.	3	2
	الدرجة الكلية لتوافر المعيار 4.5 وجودة تطبيقه	3	2.4
4.6	تستخدم نتائج تقويم تحصيل الطلبة في تطوير البرنامج، ويتم وضع إجراءات للقيام بتقويم منهجي للمدى الذي تتمكن فيه سياسات البرنامج الأكاديمية والإدارية ونشاطاته المتعلقة بالطلبة من إنجاز أهدافها، ويشارك أعضاء هيئة التدريس والطلبة والإداريون وغيرهم في عملية التقويم.	2	2
4.7	يتوافر لدى البرنامج أدلة واضحة، وموثقة عن عمليات صنع القرار الجارية والبيانات التي تثبت تقويم نتاجات تعلم الطلبة.	4	3
4.8	يوضح البرنامج كيف تستخدم نتائج تقويم نتاجات تعلم الطلبة، وكذلك نتاجات تعلم كل طالب على حدة في تحسين البرنامج والتخطيط للمستقبل.	2	2
	التقدير الكلي لتوافر المعيار الرابع وجودة تطبيقه	3	2.6

بتحليل الجدول رقم (١٤) يتضح لنا ما يلي:

أ. يتألف المعيار الرابع «الطلبة» من ثمانية معايير فرعية، يتضمن المعيار الخامس منها ستة معايير فرعية أصغر.

ب. تتناول المعايير الفرعية الثمانية التأكيد على ضرورة توافر العناصر التالية في البرنامج: سياسات القبول والتسجيل المعلنة، و المعلومات التي ينبغي أن يوفرها البرنامج للطلبة وخاصة ما يتعلق منها بالمقررات الدراسية وأعضاء هيئة التدريس ومتطلبات القبول، وأسس قبول الطلبة ومعاييره في البرنامج، وتمكين الطلبة من بناء خطط دراسية متماسكة تلبي احتياجاتهم وطموحاتهم، وتوفير بيئة تعليمية تعزز فرص مشاركة الطلبة الكاملة في التجربة التعلمية التعليمية، واستخدام نتائج تقويم تحصيل الطلبة في تطوير البرنامج والأدلة الموثقة التي تثبت ذلك، ومدى استخدام التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط لمستقبله.

ت. يوضح الجدول رقم (١٤) درجة توافر كل معيار من المعايير الفرعية الثمانية، ودرجة التوافر الكلية للمعيار في البرنامج، أما بالنسبة لدرجة توافر المعايير الفرعية الثمانية، فتنقسم إلى أربع مستويات كما هو موضح في الجدول رقم (١٥) أدناه.

جدول رقم (١٥): مستويات درجة توافر المعايير الفرعية العشرة في المعيار الرابع «الطلبة»

درجة التوافر	رقم المعيار الفرعي	ملخص المعيار
مرتفعة جدا (5)	4.4	تمكين الطلبة من بناء خطط دراسية متماسكة تلبي احتياجاتهم وطموحاتهم
مرتفعة (4)	4.7	يتوافر لدى البرنامج أدلة واضحة، وموثقة عن عمليات صنع القرار الجارية والبيانات التي تثبت تقويم نتاجات تعلم الطلبة
متوسطة (٣)	4.2	المعلومات التي ينبغي أن يوفرها البرنامج للطلبة وخاصة ما يتعلق منها بالمقررات الدراسية وأعضاء هيئة التدريس ومتطلبات القبول
	4.3	أسس قبول الطلبة ومعاييره في البرنامج
	4.5	توفير بيئة تعليمية تعزز فرص مشاركة الطلبة الكاملة في التجربة التعلمية/ التعليمية
منخفضة (٢)	4.1	سياسات القبول والتسجيل المعلنة
	4.6	استخدام نتائج تقويم تحصيل الطلبة في تطوير البرنامج
	4.8	مدى استخدام التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط لمستقبله.

يتضح من الجدول رقم (١٥) أن درجة توافر مرتفعة جدا (٥)، تنطبق على المعيار الفرعي الرابع الذي يتعلق بتمكين الطلبة من بناء خطط دراسية متماسكة تلبي احتياجاتهم وطموحاتهم، فالبرنامج من خلال وحدة القبول والتسجيل يوفر للطلبة على موقع الوحدة الجدول الدراسي لكل فصل من الفصول الدراسية، ويمكنهم من توزيع المواد على هذه الفصول بشكل يضمن لهم إنهاء المتطلبات الإجبارية والاختيارية في المسار الذي اختاروا دراسته في فترة زمنية محددة.

ويتضح من الجدول نفسه أن درجة توافر مرتفعة (٤) تنطبق على المعيار الفرعي السابع المتعلق بتوافر أدلة واضحة، وموثقة عن عمليات صنع القرار الجارية والبيانات التي تثبت تقويم نتاجات تعلم الطلبة»، فهناك عملية التقويم المستمرة للطلبة من خلال الامتحانات الفصلية والنهائية والأبحاث والواجبات التي يكلف بها الطلبة، وهناك التقويم الختامي للطلبة من خلال الامتحان الشامل لمسار الشامل، ومناقشة الرسالة لمسار الرسالة، ويتوافر لدى البرنامج أدلة واضحة وموثقة تثبت عمليات التقويم المذكورة، غير أنها لا تستخدم في تطوير البرنامج والتخطيط لمستقبله.

ويتبين من الجدول نفسه أن درجة توافر متوسطة (٣)، تنطبق على ثلاثة معايير فرعية هي الثاني والثالث والخامس المتعلقة بالمعلومات التي ينبغي أن يوفرها البرنامج للطلبة، وأسس قبول الطلبة ومعاييره، وتوفير بيئة تعليمية تعزز فرص مشاركة الطلبة الكاملة في العملية التعلمية/ التعليمية ؛ والواقع أن توافر هذه المعايير بدرجة متوسطة يعود إلى أن بعضها كالمعيار الثاني توفره وحدة القبول والتسجيل للطلبة على موقعها الإلكتروني، أما بالنسبة لأسس القبول ومعاييره (المعيار الثالث) فالقسم هو الذي يحددها، ولكنها تتوافر من خلال موقع وحدة القبول والتسجيل، وأما من حيث توفير البيئة التعليمية التي تعزز فرص المشاركة الكاملة للطلبة في الخبرة التعلمية فهذه مسؤولية البرنامج ولكن توفيرها يظل ضمن الإمكانيات المتاحة له في الكلية التي يتبعها، وهذا ما ينطبق على برامج الدراسات العليا المختلفة في الجامعة.

ويتضح من الجدول رقم (١٥) أن درجة توافر منخفضة (٢)، تنطبق على ثلاثة معايير فرعية هي الأول والسادس والثامن، والتي تتعلق بسياسات القبول والتسجيل المعلنة، واستخدام نتائج تقويم تحصيل الطلبة في تطوير البرنامج، ومدى استخدام التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط لمستقبله، ولعل السبب في انخفاض درجة توافر هذه المعايير الثلاثة يعود إلى أن سياسات القبول والتسجيل وكل ما يتعلق بها من إجراءات كاستيفاء رسوم تسجيل المواد والسحب والإضافة تضعها الجامعة من خلال وحدة القبول والتسجيل ولا دور للبرنامج فيها، أما بالنسبة لاستخدام نتائج تقويم تحصيل الطلبة في تطوير البرنامج فهذه مهمة يفترض أنها تتوزع بين القسم والكلية ومركز الجودة والاعتماد في الجامعة، ودور البرنامج فيها يقتصر على تلقي نتائج تقويم تحصيل الطلبة في المواد التي يدرسونها، وأما بالنسبة لمدى استخدام التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط لمستقبله فهذه نقطة ضعف رئيسة في توافر كل المعايير الفرعية في البرنامج وليس في هذا المعيار.

ث. يوضح الجدول رقم (١٤) أن الدرجة الكلية لتوافر معيار الطلبة في البرنامج كانت متوسطة بمتوسط حسابي (٣)، وهذا يعني أن على البرنامج أن يعمل على رفع مستواه في ما يتعلق بتوافر المعيار الرابع وخاصة في المعايير الفرعية المتصلة بسياسات القبول والتسجيل، وعملية تقويم تحصيل الطلبة، وإجراءاتها وأدلتها الموثقة ومدى الإفادة من التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط له مستقبلا.

ج. يوضح الجدول رقم (١٤) أيضا درجة جودة تطبيق كل معيار من المعايير الفرعية الثمانية للمعيار الرابع في البرنامج، ودرجة جودة التطبيق الكلية للمعيار في البرنامج، أما بالنسبة لدرجة تطبيق المعايير الفرعية الثمانية، فتنقسم إلى ثلاث مستويات كما هو موضح في الجدول رقم (١٦) أدناه.

جدول رقم (١٦): مستويات درجة جودة تطبيق المعايير الفرعية العشرة في المعيار الرابع "الطلبة"

درجة جودة التطبيق	رقم المعيار الفرعي	ملخص المعيار
مرتفعة (٤)	4.4	تمكين الطلبة من بناء خطط دراسية متماسكة تلبي احتياجاتهم وطموحاتهم
متوسطة (٣)	4.2	المعلومات التي ينبغي أن يوفرها البرنامج للطلبة وخاصة ما يتعلق منها بالمقررات الدراسية وأعضاء هيئة التدريس ومتطلبات القبول
	4.3	أسس قبول الطلبة ومعاييره في البرنامج
	4.5	توفير بيئة تعليمية تعزز فرص مشاركة الطلبة الكاملة في العملية التعلمية/ التعليمية
	4.7	يتوافر لدى البرنامج أدلة واضحة، وموثقة عن عمليات صنع القرار الجارية والبيانات التي تثبت تقويم نتاجات تعلم الطلبة
منخفضة (٢)	4.1	سياسات القبول والتسجيل المعلنة
	4.6	استخدام نتائج تقويم تحصيل الطلبة في تطوير البرنامج
	4.8	مدى استخدام التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط لمستقبله

يتضح من الجدول رقم (١٦) أن درجة جودة تطبيق مرتفعة (٤)، تنطبق على المعيار الفرعي الرابع فقط الذي يتعلق بتمكين الطلبة من بناء خطط دراسية متماسكة تلبي احتياجاتهم وطموحاتهم، حيث يتمكن الطلبة بمساعدة أعضاء هيئة التدريس في القسم كمشرفين أكاديميين من وضع خطة دراسية مصغرة يسيرون على هديها طيلة فترة الدراسة كما يحصل الطلبة على تقويم منهجي من قبل أعضاء هيئة التدريس لإنجازاتهم، وعلى فرص التوجيه والإرشاد والمساعدة في التشغيل بعد تخرجهم من البرنام

ويتبين من الجدول نفسه أن درجة جودة تطبيق متوسطة (٣)، تنطبق على أربعة معايير فرعية هي الثاني والثالث والخامس والسابع ؛ والواقع أن درجة جودة التطبيق المتوسطة لهذه المعايير تعود إلى عدة أسباب أهمها: أن البرنامج يطبق بعض هذه المعايير بشكل جزئي وخاصة ما يتعلق منها بالمعلومات المطلوبة للطلبة وليس كلها، فهو يوفر معلومات حول المقررات الدراسية، وأعضاء هيئة التدريس، ومعايير تقويم أداء الطلبة، بينما توفر كلية الدراسات العليا ووحدة القبول والتسجيل ما يتعلق بمتطلبات القبول والتسجيل، ومدى توافر المساعدات والمنح المالية للطلبة وغيرها، وفيما يتعلق بأسس قبول الطلبة ومعاييره فالبرنامج يتقاسم هذه المهمة مع كلية الدراسات العليا ووحدة القبول والتسجيل، غير أن البرنامج يتحمل مسؤولية تطبيق المعيار الفرعي الخامس من حيث توفير بيئة تعليمية تعزز فرص مشاركة الطلبة الكاملة في العملية التعلمية/التعليمية منفردا، وهذه المسؤولية تتأثر بالإمكانيات المادية والتكنولوجية للكلية التي يتبعها البرنامج، وأخيراً فإن البرنامج يحتفظ بأدلة موثقة تثبت تقويم نتاجات الطلبة من خلال الامتحانات الفصلية والنهائية وتقارير المواد الدراسية التي توضح تقويم أعضاء هيئة التدريس من خلال الطلبة.

ويبين الجدول نفسه أن درجة جودة تطبيق منخفضة (٢)، تنطبق على ثلاثة معايير فرعية

هي الأول والسادس والثامن التي تتصل بسياسات القبول والتسجيل المعلنة، وباستخدام نتائج تقويم تحصيل الطلبة في تطوير البرنامج والتخطيط لمستقبله، ويلاحظ أن هناك تطابقا بين درجة توافر هذه المعايير الثلاثة وبين درجة جودة تطبيقها، وهذا يعني أن ما ينطبق على درجة التوافر ينطبق على درجة جودة التطبيق، وربما يعود السبب في الدرجة المنخفضة لهذه المعايير أن سياسات القبول لا تعطي البرنامج حرية الاختيار ومقابلة الطلبة للتأكد من مستوياتهم العلمية ومهاراتهم المعرفية والتكنولوجية، كما أن عنصر التقويم هو نقطة الضعف الرئيسة في جميع المعايير الفرعية.

ح. يتبين من الجدول رقم (١٤) أن الدرجة الكلية لجودة تطبيق المعيار الرابع «الطلبة» كانت متوسطة بمتوسط حسابي (٢/٦) ولكنها قريبة من الدرجة المنخفضة، كما أنها أقل من درجة توافر المعيار الكلية (٣).

٥. درجة توافر المعيار الخامس "الإدارة والتمويل والمصادر" وجودة تطبيقه:

يبين الجدول رقم (١٧) أدناه تقويم برنامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية وفقا للمعيار الخامس من معايير جمعية المكتبات الأمريكية «الإدارة والتمويل والمصادر»، الذي يركز على مجموعة من العناصر الواجب توافرها في هذا المعيار.

جدول رقم (١٧): تقويم البرنامج وفقا للمعيار الخامس « الإدارة والتمويل والمصادر»

رقم المعيار الفرعي	المعيار الفرعي والبنود التابعة له	درجة توافره	درجة جودة تطبيقه
5.1	يعتبر البرنامج وحدة أكاديمية متميزة داخل المؤسسة الأم لها هيكلها الإداري ودعمها المالي ومصادرها التي تضمن تحقيق أهدافها، ويعد البرنامج مستقلا بما فيه الكفاية لضمان تقرير المحتوى الفكري لبرامجه، واختيار أعضاء هيئة تدريسه، والطلبة الذين يلتحقون به في إطار المبادئ العامة للمؤسسة الأم، وتوفر المؤسسة الأم الدعم الإداري والمصادر التي تلزم لتنفيذ أغراض البرنامج.	3	2
5.2	الرئيس الإداري للبرنامج لديه لقب، وراتب، ووضع، وسلطة مماثلة لرؤساء وحدات مماثلة في المؤسسة الأم، والعلاقات الإدارية مع الوحدات الأكاديمية الأخرى تعزز البيئة الفكرية وتدعم التفاعل بين التخصصات، وتشجع هذه العلاقات الإدارية المشاركة في حياة المؤسسة الأم، ويجري اتخاذ القرارات بشأن التمويل وتخصيص الموارد للبرنامج على نفس الأسس المتبعة في الوحدات الأكاديمية المماثلة داخل المؤسسة.	4	3
5.3	يوفر البرنامج معلومات حول مدى توافر المساعدات المالية للطلبة والمساعدة في توظيفهم، ويتمتع الرئيس الإداري للبرنامج بمهارات قيادية، وقدرات إدارية، وخبرات، وفهم للتطورات في الميدان وفي البيئة الأكاديمية اللازمة للوفاء بمسؤوليات هذا المنصب.	3	3
5.4	يعمل الرئيس الإداري للبرنامج على إيجاد بيئة تعزز عملية تنفيذ رسالة البرنامج وأهدافه، وتشجع أعضاء هيئة التدريس والطلبة على التفاعل مع البرامج الأخرى.	5	4
5.5	يدعم الموظفون الإداريون وغيرهم الرئيس الإداري للبرنامج وأعضاء هيئة التدريس في أداء مسؤولياتهم، ويساهم الطاقم الإداري في تنفيذ رسالة البرنامج وأهدافه، وتتم عملية اتخاذ القرارات في البرنامج بالتعاون بين رئيس البرنامج وأعضاء هيئة التدريس.	4	3

5.6	توفر المؤسسة الأم دعما ماليا مستمرا من أجل تطوير عملية تدريس علوم المكتبات والمعلومات وإثرائها، و يوفر مستوى الدعم توقعات معقولة من الجدوى المالية ويرتبط بعدد أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين والدعم والموارد التعليمية، والمرافق اللازمة بمهام التدريس والبحث وخدمة المجتمع.	3	2
5.7	يتم احتساب رواتب أعضاء هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين بشكل عادل وفقا لمؤهلاتهم التعليمية، وخبراتهم، ومسؤولياتهم، وإنجازاتهم، وتكفي الرواتب لجذب ودعم واستبقاء الأفراد الذين يلزمون لتحقيق أهداف البرنامج..	4	4
5.8	يتوافر للبرنامج المخصصات المالية اللازمة لأغراض البحث والتطوير المهني والسفر والإجازات مدفوعة الأجر.	2	2
5.9	البرنامج لديه حق الوصول إلى الموارد المادية والتكنولوجية التي تتيح له تحقيق أهدافه في مجالات التدريس والبحث وخدمة المجتمع.	4	3
5.10	توفر المرافق المادية للبرنامج بيئة تعليمية وظيفية للطلبة وأعضاء هيئة التدريس، وتعزز المرافق المادية للبرنامج فرص البحث والتدريس وخدمة المجتمع والاستشارات والاتصالات.	4	3
5.11	توفر المرافق والخدمات التعليمية والبحثية اللازمة لتلبية احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس الوصول إلى مصادر المعلومات وخدمات المعلومات، والحواسيب، وأدوات تكنولوجيات المعلومات، ووحدات الدراسة المستقلة، ومرافق لانتاج الوسائل التعليمية.	4	3
5.12	تعد الموارد البشرية، والخدمات المقدمة للبرنامج من قبل المكتبات ومراكز المعلومات، ووحدات تكنولوجيا المعلومات، ومرافق الدعم الأخرى، مناسبة من حيث مستوى الاستخدام المطلوب ومتخصصة إلى الحد المطلوب، ويقدم هذه الخدمات أشخاص أذكياء لديهم معرفة كافية، ويسهل وصول الأشخاص ذوي الإعاقات إليهم، ويتواجدون كلما دعت الحاجة.	4	3
5.13	تتضمن عملية التخطيط المنهجي وتقويم البرنامج مراجعة لسياساته الإدارية والمالية واحتياجاته من المصادر، ويقوم البرنامج بالنظر في مدى ملاءمة الوصول إلى الموارد المادية والمرافق الخاصة بالتعليم وخدمات تكنولوجيا المعلومات وتوفير الدعم اللازم لخدمة التعلم الإلكتروني، ويشارك أعضاء هيئة التدريس والإداريون والطلبة وغيرهم في عمليات التقويم في إطار السياسات التي تطبقها المؤسسة الأم.	3	2
5.14	يتوافر لدى البرنامج أدلة واضحة، وموثقة عن عمليات صنع القرار الجارية والبيانات التي تثبت تقويم الإدارة والتمويل والمصادر.	2	2
5.15	يوضح البرنامج كيف تستخدم نتائج تقويم الإدارة والتمويل والمصادر ، بشكل منهجي في تحسين البرنامج والتخطيط للمستقبل.	2	2
	التقدير الكلي لتوافر المعيار الخامس وجودة تطبيقه	3.4	2.7

بتحليل الجدول رقم (١٧) يتضح ما يلي:

أ. يتألف المعيار الخامس "الإدارة والتمويل والمصادر" من خمسة عشر معياراً فرعياً.

ب. تتوزع المعايير الفرعية الخمسة عشر على ثلاثة محاور رئيسة هي: الجوانب الإدارية، والجوانب المالية، والمصادر المتاحة للبرنامج.

ت. يوضح الجدول رقم (١٧) درجة توافر كل معيار من المعايير الفرعية الخمسة عشر، ودرجة التوافر الكلية للمعيار في البرنامج، أما بالنسبة لدرجة توافر المعايير الفرعية الخمسة عشر، فتنقسم إلى أربع مستويات يبينها الجدول رقم (١٨) أدناه.

جدول رقم (١٨): مستويات درجة توافر المعايير الفرعية الخمسة عشر في المعيار الخامس "الإدارة والتمويل والمصادر»

درجة التوافر	رقم المعيار الفرعي	ملخص المعيار
مرتفعة جدا (5)	5.4	الرئيس الإداري للبرنامج يعمل على إيجاد بيئة تعليمية تعزز عملية تنفيذ رسالة البرنامج وأهدافه
مرتفعة (4)	5.2	للبرنامج رئيس إداري لديه لقب، ورواتب، ووضع، وسلطة مماثلة لرؤساء الوحدات المماثلة في المؤسسة الأم
	5.5	الموظفون الإداريون وغيرهم يدعمون الرئيس الإداري للبرنامج وأعضاء هيئة التدريس في أداء مسؤولياتهم
	5.7	رواتب أعضاء هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين تحتسب بشكل عادل وفقا لمؤهلاتهم التعليمية، وخبراتهم، ومسؤولياتهم، وإنجازاتهم
	5.9	البرنامج لديه حق الوصول إلى الموارد المادية والتكنولوجية التي تتيح له تحقيق أهدافه في مجالات التدريس والبحث وخدمة المجتمع
	5.10	المرافق المادية للبرنامج توفر بيئة تعليمية وظيفية للطلبة وأعضاء هيئة التدريس
	5.11	مرافق البرنامج تؤمن للطلبة وأعضاء هيئة التدريس الوصول إلى مصادر المعلومات وخدمات المعلومات، والحواسيب، وأدوات تكنولوجيات المعلومات، وغيرها من المصادر
	5.12	الموارد البشرية، والخدمات المقدمة للبرنامج من قبل المكتبات، ومرافق الدعم الأخرى، مناسبة من حيث مستوى الاستخدام المطلوب ومتخصصة إلى الحد المطلوب
متوسطة (3)	5.1	يكون البرنامج وحدة أكاديمية متميزة في المؤسسة الأم
	5.3	الرئيس الإداري للبرنامج يتمتع بمهارات قيادية، وقدرات إدارية، وخبرات، وفهم للتطورات الجارية في المجال
	5.6	المؤسسة الأم للبرنامج توفر دعما ماليا مستمرا من أجل تطوير عملية تدريس علوم المكتبات والمعلومات وإثرائها
	5.13	تقويم البرنامج ومراجعة سياساته الإدارية والمالية واحتياجاته من المصادر
منخفضة (2)	5.8	للبرنامج مخصصات مالية لأغراض البحث والتطوير المهني والسفر والإجازات مدفوعة الأجر
	5.14	يتوافر لدى البرنامج أدلة واضحة، وموثقة عن عمليات صنع القرار الجارية والبيانات التي تثبت تقويم الإدارة والتمويل والمصادر
	5.15	يوضح البرنامج كيف تستخدم نتائج تقويم الإدارة والتمويل والمصادر في تحسين البرنامج والتخطيط لمستقبله

يتضح من الجدول رقم (١٨) أن درجة توافر مرتفعة جدا (٥)، تنطبق في البرنامج على معيار واحد فقط ينتمي إلى محور الجوانب الإدارية وهو المعيار الفرعي الرابع المتعلق بدور الرئيس الإداري للبرنامج في إيجاد بيئة تعليمية تعزز عملية تنفيذ رسالة البرنامج وأهدافه، فرئيس قسم علم المكتبات والمعلومات الذي هو نفسه الرئيس الإداري للبرنامج يعد مسؤولاً عن متابعة سير العملية التعلمية/ التعليمية، وعن تنفيذ رسالة البرنامج والتأكد من تحقيق أهداف البرنامج.

كما يتضح من الجدول نفسه أن درجة توافر مرتفعة (٤) تنطبق في البرنامج على سبعة معايير فرعية، ينتمي اثنان منها إلى محور الجوانب الإدارية وهما المعياران الفرعيان الثاني والخامس، ومعيار واحد ينتمي إلى محور الجوانب المالية هو المعيار الفرعي السابع، وأربعة معايير تنتمي إلى محور المصادر المتاحة للبرنامج هي: التاسع، والعاشر، والحادي عشر، والثاني عشر.

ويبين الجدول نفسه أن درجة توافر متوسطة (٣)، تنطبق في البرنامج على أربعة معايير فرعية ينتمي اثنان منها إلى محور الجوانب الإدارية وهما المعياران الفرعيان الأول والثالث ، ومعيار واحد ينتمي إلى محور الجوانب المالية هو المعيار الفرعي السادس، ومعيار واحد له علاقة بتقويم المعيار الخامس ككل وهو المعيار الفرعي الثالث عشر.

ويوضح الجدول نفسه أن درجة توافر منخفضة (٢)، تنطبق في البرنامج على ثلاثة معايير فرعية ينتمي الأول منها إلى محور الجوانب المالية وهو المعيار الفرعي الثامن، بينما ينتمي المعياران الآخران وهما الرابع عشر، والخامس عشر إلى محور تقويم المعيار ككل.

ث. يوضح الجدول رقم (١٧) أن الدرجة الكلية لتوافر معيار الإدارة والتمويل والمصادر في البرنامج كانت متوسطة بمتوسط حسابي (٣/٤)، وهذا يعني أن على البرنامج أن يعمل على رفع مستواه في ما يتعلق بتوافر المعيار الخامس، وخاصة في المعايير الفرعية المتصلة بتقويم البرنامج ومراجعة سياساته الإدارية والمالية، وإجراءاتها وأدلتها الموثقة ومدى الإفادة من التقويم في تحسين البرنامج والتخطيط له مستقبلا.

ج. يوضح الجدول رقم (١٧) أيضا درجة جودة تطبيق كل معيار من المعايير الفرعية الخمسة عشر للمعيار الخامس، ودرجة جودة التطبيق الكلية للمعيار في البرنامج، أما بالنسبة لدرجة جودة تطبيق المعايير الخمسة عشر، فتنقسم إلى ثلاث مستويات كما هو موضح في الجدول رقم (١٩) أدناه.

جدول رقم (١٩): مستويات درجة جودة تطبيق المعايير الفرعية الخمسة عشر في المعيار الخامس "الإدارة والتمويل والمصادر»

درجة جودة التطبيق	رقم المعيار الفرعي	ملخص المعيار
مرتفعة (4)	5.4	الرئيس الإداري للبرنامج يعمل على إيجاد بيئة تعليمية تعزز عملية تنفيذ رسالة البرنامج وأهدافه
	5.7	رواتب أعضاء هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين تحتسب بشكل عادل وفقا لمؤهلاتهم التعليمية، وخبراتهم، ومسؤولياتهم، وإنجازاتهم
متوسطة (3)	5.2	للبرنامج رئيس إداري لديه لقب، وراتب، ووضع، وسلطة مماثلة لرؤساء الوحدات المماثلة في المؤسسة الأم
	5.3	الرئيس الإداري للبرنامج يتمتع بمهارات قيادية، وقدرات إدارية، وخبرات، وفهم للتطورات الجارية في المجال
	5.5	الموظفون الإداريون وغيرهم يدعمون الرئيس الإداري للبرنامج وأعضاء هيئة التدريس في أداء مسؤولياتهم
	5.9	للبرنامج حق الوصول إلى الموارد المادية والتكنولوجية التي تتيح له تحقيق أهدافه في مجالات التدريس والبحث وخدمة المجتمع
	5.10	المرافق المادية للبرنامج توفر بيئة تعليمية وظيفية للطلبة وأعضاء هيئة التدريس
	5.11	مرافق البرنامج تؤمن للطلبة وأعضاء هيئة التدريس الوصول إلى مصادر المعلومات وخدمات المعلومات، والحواسيب، وأدوات تكنولوجيات المعلومات، وغيرها من المصادر
	5.12	الموارد البشرية، والخدمات المقدمة للبرنامج من قبل المكتبات، ومرافق الدعم الأخرى، مناسبة من حيث مستوى الاستخدام المطلوب ومتخصصة إلى الحد المطلوب
منخفضة (2)	5.1	يكون البرنامج وحدة أكاديمية متميزة في المؤسسة الأم
	5.6	المؤسسة الأم للبرنامج توفر دعما ماليا مستمرا من أجل تطوير عملية تدريس علوم المكتبات والمعلومات وإثرائها
	5.8	للبرنامج مخصصات مالية لأغراض البحث والتطوير المهني والسفر والإجازات مدفوعة الأجر
	5.13	تتضمن عملية التخطيط المنهجي وتقويم البرنامج مراجعة لسياساته الإدارية والمالية واحتياجاته من المصادر
	5.14	يتوافر لدى البرنامج أدلة واضحة، وموثقة عن عمليات صنع القرار الجارية والبيانات التي تثبت تقويم الإدارة والتمويل والمصادر

يتضح من الجدول رقم (١٩) أن درجة جودة تطبيق مرتفعة (٤)، تنطبق على معيارين فرعيين ينتمي الأول وهو المعيارالرابع (٥/٤) إلى محور الجوانب الإدارية، بينما ينتمي االآخر وهو المعيار السابع (٥/٧) إلى محور الجوانب المالية.

كما يبين الجدول نفسه أن درجة جودة تطبيق متوسطة (٣)، تنطبق على ستة معايير فرعية ينتمي ثلاثة معايير فرعية منها إلى محور الجوانب الإدارية، وهي: الثاني (٥/٢)، والثالث (٥/٣)، والخامس (٥/٥) ؛ بينما تنتمي المعايير الأربعة الأخرى إلى محور المصادر المتاحة للبرنامج، وهي: التاسع (٥/٩)، والعاشر (٥/١٠)، والحادي عشر (٥/١١)، والثاني عشر (٥/١٢).

وأخيرا يبين الجدول نفسه أن درجة جودة تطبيق منخفضة (٢) تنطبق في البرنامج على خمسة معايير فرعية، ينتمي المعيار الأول منها إلى محور الجوانب الإدارية وهو الأول (٥/١)، وينتمي اثنان منها إلى محور الجوانب المالية وهما: السادس (٥/٦)، والثامن (٥/٨)، بينما ينتمي المعياران الأخيران إلى محور تقويم المعيار ككل وهما: الثالث عشر (٥/١٣)، والرابع عشر (٥/١٤)، ويلاحظ أن هناك تطابقا بين درجة توافر المعايير الثلاثة الأخيرة وبين درجة جودة تطبيقها، وهذا يعني أن ما ينطبق على درجة التوافر ينطبق على درجة جودة التطبيق.

ج. يبين الجدول رقم (١٧) أن الدرجة الكلية لجودة تطبيق المعيار الخامس «الإدارة والتمويل والمصادر» كانت متوسطة بمتوسط حسابي (٢/٧) ولكنها قريبة من الدرجة المنخفضة، كما أنها أقل من درجة توافر المعيار الكلية (٣/٤).

خلاصة النتائج:

يلخص الجدولان رقم (٢٠) و (٢١) درجتي التوافر وجودة التطبيق الكلية لكل معيار من المعايير الخمسة لجمعية المكتبات الأمريكية (ALA) في برنامج الماجستير في قسم علم المكتبات والمعلومات، ومقارنة بين هذه المعايير من حيث درجة توافرها ودرجة جودة تطبيقها في البرنامج.

جدول رقم (٢٠) درجة توافر المعايير الخمسة في برنامج الماجستير في قسم علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية مرتبة تنازليا حسب متوسطاتها الحسابية

المعيار	المتوسط الحسابي	درجة التقدير	الرتبة
أعضاء هيئة التدريس	4.1	مرتفعة	الأول
الإدارة والتمويل والمصادر	3.4	متوسطة	الثاني
التخطيط المنهجي	3.1	متوسطة	الرابع
المنهاج	3	متوسطة	الثالث
الطلبة	3	متوسطة	الثالث

جدول رقم (٢١) درجة جودة تطبيق المعايير الخمسة في برنامج الماجستير في قسم علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية مرتبة تنازليا حسب متوسطاتها الحسابية

المعيار	المتوسط الحسابي	درجة التقدير	الرتبة
أعضاء هيئة التدريس	3.7	مرتفعة	الأول
المنهاج	2.8	متوسطة	الرابع
الإدارة والتمويل والمصادر	2.7	متوسطة	الخامس
الطلبة	2.6	متوسطة	الثاني
التخطيط المنهجي	2.4	متوسطة	الثالث

يتضح من الجدولين (٢٠) و (٢١) ما يلي:

أن المعيار الوحيد الذي حصل على درجة توافر ودرجة جودة تطبيق مرتفعة (٤) هو المعيار الثالث «أعضاء هيئة التدريس» فقد كانت درجة توافره في البرنامج مرتفعة بمتوسط حسابي (٤/١)، كما كانت درجة جودة تطبيقه مرتفعة بمتوسط حسابي (٣/٧)، وبذلك كان ترتيب هذا المعيار الأول من بين المعايير الخمسة في مجالي درجة التوافر ودرجة جودة التطبيق.

أن درجة توافر وجودة تطبيق بقية المعايير كانت متوسطة، ولكن الفوارق بينها لم تكن كبيرة.

أن درجة توافر المعيار الثالث " أعضاء هيئة التدريس " كانت أعلى من درجة جودة تطبيقه في البرنامج، وتنسحب هذه النتيجة على بقية المعايير حيث كانت درجة توافرها أعلى من درجة تطبيقها في البرنامج، وهذه نتيجة طبيعية في ظل الظروف والإمكانيات المادية والبشرية والتكنولوجية المتاحة للبرنامج.

يتضح من الجدولين الاختلاف في ترتيب بقية المعايير من حيث درجتي التوافر وجودة التطبيق، ففي مجال التوافر احتل المعيار الخامس " الإدارة والتمويل والمصادر» الرتبة الثانيه، والمعيار الأول "التخطيط المنهجي" الرتبة الثالثة، والمعيار الثاني "المنهاج" الرتبة الرابعة، وأخيرا المعيار الرابع "الطلبة" الرتبة الخامسة ؛ أما في مجال جودة التطبيق فقد جاء في الرتبة الثانية المعيار الثاني "المنهاج"، تلاه في الرتبة الثالثة المعيار الخامس " الإدارة والتمويل والمصادر»، ثم في الرتبة الرابعة المعيار الرابع «الطلبة»، وأخيرا في الرتبة الخامسة المعيار الأول «التخطيط المنهجي».

يلاحظ أن ايا من المعايير الخمسة لم يحصل على درجة تقدير منخفضة سواء كان ذلك من حيث درجة التوافر أم درجة جودة التطبيق، وهذه نقطة تحسب لصالح البرنامج، وتعني أن طريقه نحو الاعتماد الأكاديمي لن تكون صعبة كما تصور أعضاء هيئة التدريس قبل البدء في عملية التقويم الذاتي.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، توصي الدراسة بما يلي:

بما أن درجة توافر وجودة تطبيق أغلب المعايير الفرعية المتصلة بعملية تقويم المعايير الرئيسة كانت منخفضة، فإن الدراسة توصي بزيادة الاهتمام بسياسات التقويم وإجراءاته وأدلته الموثقة، وتوضيح كيفية استخدام نتائج التقويم في تحسين البرنامج وتطويره والتخطيط لمستقبله.

بما أن المعيار الأول "التخطيط المنهجي" احتل المرتبة الخامسة والأخيرة من حيث جودة التطبيق، فإن على إدارة البرنامج أن تولي مزيدا من الاهتمام بعناصر التخطيط الرئيسة ولا سيما رؤية البرنامج ورسالته واهدافه ونتاجات تعلم الطلبة.

وبما أن المعيار الرابع "الطلبة" جاء في المرتبة الرابعة وقبل الأخير في مجال جودة التطبيق، فإن على إدارة البرنامج أن تولي مزيدا من الاهتمام بالجوانب ذات الصلة بالطلبة وخاصة ما يتعلق منها بسياسات القبول والتسجيل المعلنة، واستخدام نتائج تقويم تحصيل الطلبة في تحسين البرنامج وتطويره.

القيام بدراسات أخرى تتناول تقويم برامج البكالوريوس في علم المكتبات والمعلومات في الجامعات الأردنية لاستكمال الصورة الحالية عن برامج التخصص في هذه الجامعات.

تعديل الأنموذج الذي وضعته هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الأردنية لاعتماد برامج الدراسات العليا في الجامعات الأردنية.

أن تقوم جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية بالدور المنوط بها في تبني أنموذج لتعديل معايير الهيئة بما يتناسب والمعايير الدولية للتخصص، وبحيث تكون الجمعية الجهة المنوط بها منح الاعتماد لأقسام المكتبات والمعلومات الأردنية ومتابعته.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- اسماعيل، نهال فؤاد (٢٠١١) تقويم برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة الإسكندرية من وجهة نظرالخريجين. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ٦٦.
- باناجة، إيمان عبد العزيز (١٩٩٦) تقويم أداء أقسام المكتبات والمعلومات في جامعات وكليات المملكة العربية السعودية. أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية العلوم الاجتماعية، قسم المكتبات والمعلومات، الرياض.
- الجامعة الأردنية. كلية العلوم التربوية، قسم علم المكتبات والمعلومات٢٠١٦))، الموقع الإلكتروني، استرجع بتاريخ ١٦ ديسمبر ٢٠١٦ من: http://educational.ju.edu.jo/ar/arabic/ Departments/Home.aspx?DeptName=٪
- زمولي، حميدة و نذير، غانم (٢٠١٥) دور الجمعيات المهنية في اعتماد برامج التكوين في مجال المكتبات والمعلومات:وثيقة إرشادات جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) نموذجا. Cybrarians Journal (٣٩)، استرجع بتاريخ ٢٠١٦/١٢/٦ من: http://www.journal.cybrarians.info/
- الشوابكة، يونس أحمد و حمد، فاتن فتحي (٢٠١٦) واقع تدريس مساقات تكنولوجيا المعلومات في أقسام علم المكتبات والمعلومات في الجامعات الأردنية: دراسة تحليلية لآراء الطلبة في مرحلة ما قبل التخرج. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٢ (٢): ٣٣٣-٣٧٩.
- صادق، إيناس حسين (٢٠٠٨) الاعتماد وضمان الجودة لبرنامج علم المعلومات بجامعة قطر. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ١٥ (٣٠): ٢٤٥-٢٨٧.
- الصباغ، عماد عبدالوهاب (١٩٩٧).واقع ومستقبل التعليم الأكاديمي في علم المعلومات والمكتبات في دول الخليج العربي. رسالة المكتبة، ٣٢ (٣): ٢٣-٣٥.
- طاشكندي، عباس صالح (٢٠٠٢) تقويم برامج تدريس علوم المكتبات والمعلومات في الوطن العربي: البحث عن التغيير لمضاهاة المقاييس الدولية . ورقة عمل مقدمة لندوة: برامج علوم المعلومات والمكتبات في البلدان العربية، بيروت .
- العلي، علي واللهيبي، محمد (٢٠٠٤). الاتجاهات الحديثة في برامج المكتبات والمعلومات: نموذج

لتقويم المناهج وتطويرها . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٠ (٢): ١٩٦-٢٥٦.

- عليان، ربحي مصطفى (٢٠١١) معايير مقترحة لتقويم جودة تخصص علم المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٧ (١): ١٧٢-١٩٢.
- عودة، أحمد (١٩٩٣). القياس والتقويم في العملية التدريسية. عمان، الاردن: دار الأمل.
- الغلبان، ثروت يوسف (١٩٩٩) الاتجاهات الحديثة في تأهيل المكتبيين واختصاصيي المعلومات وتأثيرها على تعليم المكتبات والمعلومات في مصر، أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة طنطا، مصر.
- الغلبان، ثروت يوسف (٢٠٠٠). تعليم المكتبات والمعلومات في مصر: الموقف عند نهاية القرن. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ٧ (١٤): ٨٩-١٢٣.
- الغلبان، ثروت يوسف (٢٠٠٣) معايير الاعتماد لمدارس وبرامج تعليم المكتبات والمعلومات، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، ٢٣ (٣): ١٦٩-١٨٨.
- قشقري، سارة عبد الرحيم (٢٠٠٦). الاعتماد الأكاديمي في أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية: دراسة تقويمية. أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة الملك عبد العزين، جدة، السعودية. استرجع بتاريخ ٢٠١٦/١٢/٦ من: https://art.kau.edu.sa/Show_Res.aspx?Site_ ID=١٢٥&RN&LNG=AR=٥٧٤٧٥
- مراد، محمد يوسف (٢٠١٦) تقويم جودة برنامجي البكالوريوس في قسمي علم المعلومات بجامعتي الملك سعود وطيبة باستخدام مقاييس التقويم الذاتي البرامجي للهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي: دراسة مقارنة. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ٢٣ (٤٥): ١١-٥٦.
- منصور، عصام (٢٠٠٩) معايير جمعية المكتبات الأمريكية لاعتماد برامج الماجستير في دراسات المكتبات والمعلومات: الحاجة إلى نظرة تأمل عربية للعمل، دراسات المعلومات، (٤): ١٣٣-١٥٦.
- الوردي، زكي حسين (٢٠٠٠ برامج تدريس علوم المكتبات والمعلومات في اليمن: دراسة تقويمية ومقترحات للتطوير. رسالة المكتبة، ٣٥ (٣/٤): ٧٥-٩٤.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Ahmed, M. ; Sulaiman, R. and Al Tawalbeh, S. (٢٠١٦). The impact of accreditation standards in developing library and information science master›s degree program in Jordan: A comparative study with American Library Association (ALA) standards. Information and Knowledge management, ٥ (١١): ٤٥-٥١.
- American Library Association (٢٠٠٦) Standards for Accreditation of Master's Programs in Library and Information Studies. Retrieved ٦th November ٢٠١٦ from: http://www.ala.org/ala/accreditation/accredstandards/standards.htm
- American Library Association (٢٠١٥) Standards for Accreditation of Master's

Programs in Library and Information Studies. Retrieved ٦th December ٢٠١٦ from:

- http://www.ala.org/accreditedprograms/sites/ala.org.accreditedprograms/files/content/standards/Standards_٢٠١٥_adopted_١٥-٠٢-٠٢.pdf
- Callison, D. & Tilley, C. (٢٠٠١) Descriptive impressions of the library & information education evolution of ١٩٩٨-١٩٨٨ as reflected in job announcements. ALISE Descriptors, and New Course Titles. Journal of Education for Library and Information Science, ١٩٩-١٨١ ,(٣) ٤٢.
- Chartered Institute of library and information professionals (CILIP) (٢٠١٦). Accreditation for learning providers. Retrieved ١٠th December ٢٠١٦ from: http://www.cilip.org.uk/sites/default/files/documents/Accreditation_for_Learning_Providers_v٣.pdf
- IFLA (٢٠٠٢) Guidelines for Professional Library/Information Educational Programs. Retrieved ١٣th November ٢٠١٦ from:
- http://www.ifla.org/VII/s٢٣/bulletin/guidelines.htm
- McKinney, R. (٢٠٠٦) Draft Proposed ALA Core Competencies Compared to ALA-Accredited, Candidate, and Precandidate Program Curricula: A Preliminary Analysis Issued February ٣, Retrieved ٦th December ٢٠١٦ from:
- http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/accreditation/prp/core_comp_ compare_rev٠٨_١٠.pdf
- Ocholla, D. and Bothma, T. (٢٠٠٧) Trends, challenges and opportunities for LIS education and training in Eastern and Southern Africa. New Library World, (٢/١) .١٠٨ ٧٨-٥٥. Retrieved ٢nd November ٢٠١٦ from:
- http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/٠٧٢١٠٨٠١٠٥.pdf
- Shields-Bryant, E. (٢٠٠٦) Academic Standards for Developing, Implementing, Evaluating, and Improving Information Science and Technology Baccalaureate Degrees. Journal of Information Technology Education, ٤٢٨-٤٠٥ :٥.Retrieved ٦th December ٢٠١٦ from: http://eric.ed.gov/?id=EJ٨٠٨٩٦٦
- Virkus, S. and W٠٠d, L. (٢٠٠٤) Change and innovation in European LIS education. New Library World, ٣٢٩-٣٢٠ ,(١٠/٩) ١٠٥. Retrieved ٢nd November ٢٠١٦ from: http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/٠٧٢١٠٥٠٩٠١.pdf

Abstract

This study aimed to evaluate the master's program in Library and Information Science at the University of Jordan in light of ALA accreditation standards. To detect the degree of availability and quality of application of these standards in the program, the current constituents of the program were compared with the five standards of ALA, including Systematic planning, Curriculum, Faculty, Students and Administration, Fnances, and Resources. Findings showed that the degree of availability and quality of application of the third standard "Faculty" was high, while the degree of availability and quality of application of the rest of standards was medium. The study made a set of recommendations, the most important were: Need to focus on the main elements of systematic planing and in particular the programs', vision, mission, objectives, and students' learning outcomes. The increased attention to the policies and procedures of .evaluation and its documented evidence

Keywords: Evaluation; Quality; Availability; Master's programs; Library and Information .(Science; Accreditation standards; American Library Association (ALA

الإعتماد الأكاديمي العالمي لبرامج إعداد اختصاصي المعلومات العرب: الملامح الأساسية

الأستاذ الدكتور عماد عبد الوهاب الصباغ
مدير إدارة المكتبات وتكنولوجيا التعليم – الجامعة العربية المفتوحة
الأستاذ المشارك الدكتورة أنغام حسين
قسم المعلومات والمكتبات – الجامعة المستنصرية

مستخلص

الغرض- يقدم هذا البحث لمحة موجزة عن الوضع والمشاكل في برامج إعداد المتخصصين بالمعلومات في الجامعات العربية مع التأكيد على ضرورة ضمان الجودة الداخلية والاعتماد الأكاديمي من قبل مؤسسات خارجية. كما عملت الورقة على تسليط الضوء على برامج إعداد اختصاصي المعلومات في أمريكا الشمالية وأوروبا والجهود التي بذلت لوضع أسس أكاديمية لاعتماد هذه البرامج. وقد تم وضع مجموعة من المؤشرات الموضوعية على أساس فهم التطورات العالمية في أنشطة وخدمات المكتبات ومراكز المعلومات، والبيئة الوطنية، ونتائج التقييم الوطنية وجهات الاعتماد المختلفة في الدول العربية والملاحظات والتوصيات المنبثقة عن المؤتمرات والندوات وورش العمل على المستويين الوطني والاقليمي لتسهيل تقييم واعتماد البرامج التعليمية الخاصة باعداد اختصاصي المعلومات في الدول العربية. كما يعمل على دراسة وتحليل برامج إعداد اختصاصي المعلومات العرب ومقارنة ذلك ببرامج إعداد اختصاصي المعلومات في أمريكا الشمالية وأوروبا. ويناقش حالة برامج تعليم وإعداد اختصاصي المعلومات العرب وتوجهات هذه البرامج والتحديات التي تواجهها. ومن ذلك يتم التوصية ببرنامج تعليمي يأخذ بنظر الاعتبار وجهات النظر العالمية في تعليم " المعلومات والمكتبات". مما يسهم في تمكين البرامج العربية من الوصول إلى الإعتماد العالمي الذي لم يحصل عليه أي برنامج عربي في هذا القطاع إلى اليوم. فالإعداد المستقبلي اختصاصي المعلومات قادرين على التعامل مع المداخل العالمية للمعلومات، والذين يكون بإمكانهم تعزيز أنظمة الاتصالات بين الناس في جميع أنحاء العالم هو أمر حيوي لنجاح مهنة "اختصاصي المعلومات".

التصميم/ المنهجية/ النهج

يعتمد البحث المنهج التحليلي في استقصاء المنشور عن إعتماد البرامج الأكاديمية في هذا التخصص وجودتها. وتم إعتماد خبرة الباحثين مع ما تم نشره في الأدبيات المتخصصة عربياً وعالمياً لتجميع البيانات الخاصة بالحث وصياغتها وتقديمها بشكل يعرض للتحديات التي تواجه برامج تعليم وإعداد اختصاصي المعلومات العرب.

النتائج-

وجد أن معظم البرامج العربية الخاصة بإعداد اختصاصي المعلومات لم تصل الى الدرجة التي تمكنها

من الحصول على الإعتماد العالمي سواء من جمعية المكتبات الأمريكية أو من إفلا، وهو المتطلب العالمي للاعتماد الأكاديمي في هذا القطاع. كما وجد أن العديد من البرامج الأكاديمية في علم المكتبات والمعلومات تتعامل بإيجابية مع البيئة المتغيرة والمتطورة لخدمات المعلومات ويتبلور هذا التعامل الإيجابي من خلال تطور الهيكلية الأكاديمية لهذه البرامج وتبنيها للكثير من مفردات الحداثة التي دخلت قطاع خدمات المعلومات.

محددات البحث/آثاره العلمية- يتحدد البحث بعرض البيانات الخاصة بتوجهات برامج إعداد اخصائي المعلومات العرب، والتحديات التي تجابهها، والتعريف بالفرص المتاحة امام هذه البرامج للتطور والحصول على إعتماد الجمعيات العالمية المتخصصة.

الآثار التطبيقية- من المؤمل أن تسهم النتائج التي يتم التوصل إليها في تمكين المهتمين بتعليم علم المعلومات والمكتبات في العالم العربي، والباحثين، والطلبة وغيرهم من المهتمين من مجابهة التحديات التي تواجه البرامج التعليمية والتدريبية في هذا القطاع في العالم العربي وتجاوزها.

الأصالة/ القيمة- يمكن للنتائج التي يعرضها البحث أن تكون ذات قيمة في إجراء بحوث ودراسات مستقبلية حول إعداد وتأهيل اخصائي المعلومات في الدول العربية ودول العالم الثالث بعامة. خاصة وأن هذه النتائج تم الوصول إليها باعتماد معلومات حديثة مستقاة من مصادر عالمية محكمة.

الكلمات المفتاحية- علم المكتبات والمعلومات-اعتماد أكاديمي، علم المعلومات-اعتماد أكاديمي، التعليم في المكتبات والمعلومات، تعليم-العالم العربي

نوعية البحث- بحث مفاهيمي (conceptual research)

Abstract

Purpose- the research paper provides a brief overview of the situation and problems in the preparation of the information specialists programs in Arab universities, with an emphasis on the need for internal quality and academic accreditation by external organizations. As was the highlight of characteristics of similar programs in North America and Europe and efforts to lay the foundations for the academic sector to adopt these programs. A set of objective indicators has been developed on the basis of an understanding of the worldwide developments in the actions and services of information providing agencies, the Arabic academic environment, the outcome of local assessment and accreditation Council boards and the observations and recommendations arising from different international and regional workshops, seminars and meetings to facilitate the assessment and accreditation of university education in general, and information education in particular.

Methodology/approach- The researchers' extended experience has been implemented and used together with observations and specialized literature survey in the field to collect data and inductively formulate and presented in identifying challenges facing the preparation of the Arab information specialist.

Findings- many of the educational and training programs in preparation of the Arab information specialist have seen structural and methodological changes in order to communicate with the global changes in this aspect. But it did not reach the point where they can get the accreditation of international organizations, which is considered to be a global requirement for academic accreditation in this sector. And It was found that many local academic programs in Library and Information Science deal positively with the changing and advancement of information environment and this seems positive through changes in curriculum and program names. However, the current academic affiliation of most of these programs (with faculties of Literatures or Arts, as they are called in the Arab world) still reflects the traditional Arab view of the origin of the field, which is not universally supported.

Practical implications- the paper provides useful current information to inform Arab Library and Information Science educators, researchers, and students on the issues and challenges facing the preparation of Arab Information Specialists

Originality/value-Information and findings offer by this research has a value for future studies and researches regarding the preparation of information specialists in the Arab world and third world in general.

Keyword – Library and Information Science Education, Information science, Education and training, Arab World - Education, LIS-Education, Accreditation - Library and Information Science

Type – Conceptual research paper

الإعتماد الأكاديمي العالمي لبرامج إعداد اختصاصي المعلومات العرب: الملامح الأساسية

مقدمة

من أهم ما يميز البرامج الأكاديمية التي تتخصص بإعداد اختصاصي المعلومات في الدول المتقدمة هو أنها تستقطب أناساً بخلفيات علمية متنوعة وخبرات واسعة في تخصصات مختلفة (Prensky,٢٠٠١). وقد أدى هذا التنوع في الخلفيات العلمية لاختصاصي المعلومات وخبراتهم إلى تعدد وجهات النظر

حول كيفية إعداد اختصاصي المعلومات، وشروط قبولهم في برامج الإعداد الأكاديمي، والمواد العلمية الضرورية التي يجب أن يدرسونها خلال فترة تعليمهم، والشهادة التي يحصلون عليها وغير ذلك من جوانب لابد من التعامل معها بمهنية واحترافية عاليتين.

ويمكننا اعتبار عملية اعداد اختصاصي المعلومات جزءاً لا يتجزأ من الدورة الطبيعية للمعلومات في البيئة، والتي تبدأ بتوالد البيانات في الكون (نتيجة للتغيرات القصدية وغير القصدية للمتغيرات البيئية)، وتجميع المرغوب من هذه البيانات ومعالجتها وانتاج المعلومات وتنظيمها وخزنها واسترجاعها وبثها. وتحتاج عملية إعداد اختصاصي المعلومات إلى جهود حثيثة لمتابعة التطورات المتسارعة في تكنولوجيات المعلومات وإدارة مداخل المعلومات في مجتمع المعلومات. مما جعل أهم المتطلبات التي تشترطها إدارة الإعتماد في جمعية المكتبات الأمريكية لاعتماد برامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات هو أن تعمل هذه البرامج على دمج النظرية، والتطبيق، واستخدامات تكنولوجيا المعلومات في المناهج الدراسية كما هو وارد في معايير الإعتماد التي تعتمدها الجمعية Library Association, American) ٢٠٠٨).

ويبدو أن خدمات المكتبات والمعلومات تشهد إعادة تعريف جذري للمهمات التي يتوجب على المعلوماتي أو اختصاصي المعلومات أن يؤديها وطبيعة المهن المتعلقة بالمعلومات وطبيعة كل مهنة ومتطلبات الإعداد لدخولها.

وربما يكون للظهور المتسارع لتكنولوجيات المعلومات والانفجار المعلوماتي الكبير دوراً مهماً في خلق حالة شبه شاملة من الضياع في بيئة المعلومات المتسارعة التغير لينطبق على المهن المعلوماتية اليوم ما قاله توم بيترز في عقد الثمانينات من القرن المنصرم عن ضرورة أن يكون حب التغيير والشغب وحتى الفوضى متطلباً أساسياً لنجاة المنظمات واستمراريتها في نشاطها ناهيك عن نجاحها وتقدمها (Peters, ١٩٨٧)). من هنا أصبح من شبه المستحيل علينا، كأكاديميين، التنبؤ بطبيعة التغييرات التي سوف يتوجب علينا مجابهتها في السنوات القادمة، ناهيك عن حتمية إعادة تعريف أدوارنا في تطوير استراتيجيات تعليمية حقيقية للتعامل مع التغيرات الجذرية التي تؤثر على مؤسسات وخدمات المعلومات بشكل يفوق التصور. وهكذا أصبحت عملية تأهيل أفراد أكفاء للتعامل من البيانات التي تتوالد في الكون ومع المعلومات الناتجة منها مهمة صعبة للغاية. فلم تعد البيانات مجرد حقائق متوافرة من حولنا ونتعامل معها بما يتوفر لنا من وسائل فقد تغير دورها لتصبح أكبر من كل الميكانيكيات التي تحكم العالم والنظريات التي يعتمدها العلم للدرجة التي حدت بأحد العلماء الأمريكيين إلى القول « أن توافر كميات هائلة من البيانات، جنباً إلى جنب مع الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليلها والتعامل معها يقدم وسيلة جديدة لفهم العالم. فقد تمكنت أساليب الارتباط من إلغاء دور «السببية». وأصبح بإمكان العلم أن سيتقدم حتى من دون توافر نماذج متماسكة أو نظريات موحدة (Anderson, ٢٠٠٨).

ومن هذا المنطلق نرى أنه من المرجح أن تطبيق الإجراءات والتقنيات التي كان بإمكانها أن تحل أزمات الماضي التقليدية، لن تنجح في حل مشاكل المهن المعلوماتية في هذا العالم التكنولوجي، بل وقد تؤدي

إلى تفاقم الوضع.

حقيقة واحدة جلية وواضحة للعيان، هي أن الدور التعليمي السلبي لم يعد يخدم مهن المعلومات بشكل جيد وأداء الأعمال في هذا الحقل لم يعد ممكناً بنفس الطريقة التي تم إنجاز الأعمال بها حتى قبل ربع قرن. فهناك اليوم العديد من اللاعبين الجدد غير التقليديين الذين يمتلكون مصالح متنامية في سوق المعلومات الجديد وهم يؤثرون بشدة في استقطاب الكفاءات المعلوماتية وإعداد اختصاصي المعلومات. وعلى هذا الأساس فإن تعليم المكتبات وعلم المعلومات هو اليوم، وأكثر من أية فترة مضت، إلى امتلاك أهداف دقيقة ومركزة وهذا ضروري لبقاء البرامج الدراسية الحالية كوحدات تعليمية قادرة على الاستمرار.

وإذا كانت الجامعات الغربية، خاصة في الولايات المتحدة وكندا، قد انتقلت ببرامج إعداد اختصاصي المعلومات إلى مستويات متقدمة من خلال اعتمادها التطورات التكنولوجية الحديثة وإدماجها في برامجها التعليمية، فإن واقع البرامج العربية في هذا التخصص يختلف إلى حد كبير. فلا زالت معظم برامج إعداد اختصاصي المعلومات تعامل على إنها من برامج كليات الآداب أو كليات الدراسات الاجتماعية، وهي برامج توصف عادة بأنها برامج إنسانية نظرية لا تنتمي إلى فئة البرامج التطبيقية أو العلمية.

وتتحدد أهداف البحث بعرض الجهود المهنية في مجال إعتماد برامج إعداد اختصاصي المعلومات في الدول المتقدمة والمرحلة التي وصلت إليها ومقارنة ذلك بالجهود العربية المبذولة في هذا المجال. مع وضع تصور عن طبيعة الجهود المطلوبة لاعتماد البرامج العربية في هذا السياق.

مع الإشارة إلى أننا سنستخدم بعض المصطلحات بصورة تبادلية لتعني المفهوم نفسه، ومن ذلك مصطلحي «المعلوماتي/اختصاصي المعلومات» و «أخصائي المعلومات/أخصائيي المعلومات» لنقصد بذلك جميع الأفراد المؤهلين تأهيلاً جامعياً في مجال المعلومات، وهذا يشتمل على المتخصصين في: نظم المعلومات، والمكتبات، والتوثيق والأرشفة، وخزن واسترجاع المعلومات.

ولأهداف هذه الورقة فأن مصطلح «ضمان الجودة» يشمل أية إجراءات يتم تبنيها لضمان جودة البرامج الأكاديمية واستمرارية تطور التعليم الذي توفره. وبالاستناد إلى ذلك، نرى أن الإعتماد الأكاديمي هو أحد مكونات ضمان الجودة والتي يمكن أن تشتمل أيضاً على آليات خاصة بالجامعة المعنية.

وسنعمل في هذه الورقة على إجابة ثلاثة أسئلة شديدة الأهمية تتعلق بسياسات الإعتماد الأكاديمي لبرامج إعداد اختصاصي المعلومات، وهي:

١. ما هي معايير الاعتماد التي يجب التركيز عليها؟
٢. كيف يجب أن يصمم الإعتماد الأكاديمي لبرامج اعداد اختصاصي المعلومات؟ و
٣. من الذي يجب أن يتخذ قرار الاعتماد؟

وتتبلور أهمية هذه الورقة في حقيقة أن التعريف بتاريخ وإجراءات ونتائج الجهود الأكاديمية والمهنية التي بذلت في إعتماد البرامج الأكاديمية لإعداد اختصاصي المعلومات في الدول المتقدمة، وخاصة

في الولايات المتحدة الأمريكية، يمكن أن يسهم بشكل مؤثر في وضع خارطة طريق للجهود المطلوبة في القطاع الأكاديمي العربي لتطوير معايير مقبولة عالمياً لاعتماد برامج اعداد اختصاصي المعلومات العرب ليكون بأماكننا أن نبدأ من حيث انتهى الآخرون و لا نضيع جهودنا في «إعادة اختراع العجلة».

البرامج التعليمية لإعداد اختصاصي المعلومات

لم يكن هناك أي تعليم أو تدريب رسمي لاختصاصي المعلومات، أو مسؤولي المكتبات حتى نهاية القرن التاسع عشر. وكان المسؤول عن المكتبة ومواردها هو أحد أعضاء هيئة التدريس في الجامعة من المهتمين بالمكتبات. ولأنه لم يكن يتوفر تعليم أو تدريب رسمي في هذا الجانب، فقد كان المتوقع أن يتبع المشرف على المكتبة خطوات من سبقوه أو زملاءه في المكتبات الأخرى (الصباغ، ٢٠١٦).

و من خلال النتاج العلمي المشور يمكننا أن نؤكد أن الإشارات الأولى للبرامج التعليمية في حقل المعلومات بدأت في ألمانيا في مطلع القرن التاسع عشر ((Richardson, John V. Jr., ٢٠١٠ و قد ارتبطت البرامج الأولى لتعليم المكتبات (و التي أصبحت اليوم برامج المعلومات أو المعلومات و المكتبات) في بداياتها بالمكتبات الأكاديمية أو العامة و كانت توفر لطلبتها تطبيقاً عملياتياً من الدرجة الأولى، مع معرفة بالمجموعات المكتبية بهدف تعزيز البراغماتية الأمريكية (على أساس، التوجه نحو الحل العملي للمشاكل التي تواجه المعلمين وطلابهم)، لذلك فليس من الغريب أن تعجز هذه البرامج عن تطوير أي نوع من البحوث العلمية إلا إذا اعتبرنا أن تجميع الببليوجرافيا الوصفية هي نوع من أنواع البحث العلمي ((Richardson, John V. Jr., ٢٠١٠ . إلا أن الجميع متفقون على أن أول مدرسة أكاديمية تم إنشائها لإعداد اختصاصي المعلومات افتتحت في ٥ كانون ثاني/ يناير عام ١٨٨٧ من قبل ميلفيل ديوي (واضع نظام تصنيف ديوي العشري الذائع الصيت) في جامعة كولومبيا في الولايات المتحدة الأمريكية باسم كلية اقتصاد المكتبات (White, ١٩٦١). في حين أن أول برنامج لإعداد اختصاصي المعلومات في كندا ظهر في عام ١٩٠٤ في جامعة مغيل في مونتريال بعد أن سبقه برنامج تدريبي في مكتبة الجامعة وذلك في عام ١٨٩٧(McGill University, ٢٠١٥). أما في أوربا، فأول مدرسة لإعداد المكتبين أنشأت في جامعة لايبزيك الألمانية في عام Librarianship١٩١٥, ٢٠١٥) (Education for.

في بداياته، كان يتركز الاهتمام المهني لاقتصاديات المكتبات على الكفاءة في تقنيات المكتبات ويرجع ذلك إلى تأثير ميلفيل ديوي في مكتبة ولاية نيويورك في ألباني. في أواخر القرن التاسع عشر وحتى الربع الأول من القرن العشرين. كما اعتمد هذا الحقل أيضا، في بداياته، على إيحاءات معينة من حركة الإنجيل الاجتماعي عندما أخذ المعلوماتيون ينظرون إلى أنفسهم على أساس أنهم "رسل الثقافة" (Garrison, D. (٢٠٠٣). وقد لخص ريتشاردسون أهم الأحداث المرافقة لإعداد اختصاصي المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية كالآتي ((Richardson, John V. Jr., ٢٠١٠:

- ١٨٨٧ افتتح ميلفيل ديوي كلية اقتصاد المعلومات في جامعة كولومبيا في نيويورك،
- ١٨٩٠ بدأ معهد براد في بروكلين (نيويورك) بتوفير أول مقرراته في الفهرسة، تبعها بمقررات في اقتصاد المكتبات.

- ١٨٩١ بدأ معهد دريكسل (جامعة دريكسل حالياً) في فيلادلفيا بتوفير مقررات في اقتصاد المكتبات.
- ١٨٩٣ بدأ معهد آرموور في شيكاغو (تم نقله فيما بعد إلى جامعة إلينويز في إربانا - شامبين) بتوفير دراسات في المكتبات تحت إشراف كاثرين شارب،
- ١٩٠١ استحدثت مكتبة كارنجي في بيتسبرغ أول برنامج لإعداد مكتبيي الأطفال،
- ١٩٠١ اقترحت جامعة "ويسترن ريزيرف" في كليفلاند إنشاء كلية للمكتبات،
- ١٩٠٢ أعلنت كلية سايمون في بوسطن إفتاح أول كلية لتعليم المكتبات أمدها أربع سنوات،
- ١٩٠٥ أعلن ميلفيل ديوي أن حاجة الولايات المتحدة تقتصر على ثلاث كليات للمكتبات: واحدة في ألباني (نيويورك) والثانية في الغرب الأوسط والثالثة في جامعة كاليفورنيا،
- ١٩٠٥ بدأت جامعة واشنطن بتوفير أول برنامج تدريبي صيفي في المكتبات،
- ١٩٠٥ استحدثت جامعة سيركيوز (سيركيوز- ولاية نيويورك) كلية للمكتبات،
- ١٩٠٦ أول برنامج ماجستير في علم المكتبات أفتتح في جامعة نيويورك في ألباني،
- ١٩٢٤ استحدثت جمعية المكتبات الأمريكية مجلس التعليم للمكتبات بمساعدة من مؤسسة كارنجي،
- ١٩٣٠ منحت جامعة شيكاغو أول شهادة دكتوراه فلسفة (Ph.D) في علم المكتبات للدكتورة أليونور أبتونز.

أما في العالم العربي، فلم يتم إنشاء أي برنامج أكاديمي لإعداد المكتبيين حتى عام ١٩٥١ حين تم إنشاء معهد الوثائق والمكتبات في جامعة فؤاد الأول في القاهرة حيث تشير البيانات إلى أن تاريخ استحداث قسم المكتبات والوثائق والمعلومات بكلية الآداب - جامعة القاهرة إلى بداية الخمسينيات من القرن الماضي، وبالتحديد في ١٧ يناير ١٩٥١ صدر القانون رقم ٩ لسنة ١٩٥١ بإنشاء «معهد الوثائق والمكتبات» في جامعة فؤاد الأول (جامعة القاهرة الآن» (بوابة المكتبات، ٢٠١٥).

وتم بعد ذلك استحداث عدد كبير من البرامج الأكاديمية في التخصص في معظم البلدان العربية. ومعظم هذه البرامج استحدثت على نمط برنامج جامعة القاهرة ولا زالت كذلك حتى الآن باستثناء برنامج جامعة الكويت وبرنامج الجامعة الأمريكية في الإمارات. وترتبط كل هذه البرامج بكليات الآداب أو العلوم الإنسانية والاجتماعية أو بكليات التربية، ويستثنى من ذلك معاهد التوثيق والمكتبات في بعض الجامعات العربية في تونس والجزائر والمغرب التي هي برامج مستقلة بذاتها كما هو الحال في العديد من البرامج الغربية.

الإعتماد الأكاديمي

تساءل الكثيرون إلى أي مدى يتأثر المجتمع بالإعداد السيئ للمكتبيين واختصاصي المعلومات؟ فنظرياً، وعلى كل المستويات، تنال كل جوانب إعداد اختصاصي المعلومات الاهتمام، سواء كانت في جوانب التمويل أو الدعم والإسناد من خلال افتراض علاقتها بجودة التعليم الذي يتم تقديمه وبالتالي فهناك أهمية متوقعة لخدمات المعلومات والمكتبات التي يحصل عليها المجتمع. من هذا المنطلق تم إنشاء وإدامة البرامج الدراسية لإعداد اختصاصي المعلومات. ولكن ما مدى جودة خريجي هذه البرامج وقدرتهم على تلبية احتياجات المجتمع؟ هذا السؤال لا يمكن إجابته إلا من خلال إخضاع هذه البرامج

لإجراءات الإعتماد الأكاديمي الذي يعرفه وليم سيلدن، السكرتير التنفيذي للمنظمة الوطنية للاعتماد (أمريكا) هو «إجراء يتم من خلاله قيام مؤسسة أو هيئة معينة بالاعتراف بجامعة أو كلية أو برنامج أكاديمي بأنه يمتلك الحد الأدنى من المواصفات أو المعايير وهذا يستدعي وجود حد أدنى من المعايير المقبولة من قبل جهة الإعتماد ويتضمن إجراءات تقييم الكلية أو الجامعة أو البرنامج الدراسي في ضوء هذه المعايير» (Selden, ١٩٦٠).

والاعتماد الأكاديمي في الدول المتقدمة (وخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا) هو نظام طوعي (غير إجباري) لتقييم مؤسسات التعليم العالي وبرامجها. وهو عملية جماعية تعتمد على التقييم الذاتي وتقييم الزملاء بهدف تحسين الجودة الأكاديمية والمسائلة العامة. ويضمن الإعتماد الأكاديمي أن مؤسسات التعليم العالي ووحداتها وكلياتها وبرامجها تلبي المعايير المناسبة للجودة والسلامة (American Library Association Accreditation, ٢٠١٥).

وتبين جمعية المكتبات الأمريكية أن الإعتماد الأكاديمي هو إجراء وشرط في الوقت نفسه. فالإجراء هو « عملية تنطوي على تقييم نوعية التعليم وتعزيز استمرار العمليات التعليمية من خلال التطوير والتحقق من المعايير» (American Library Association Accreditation, ٢٠١٥). في حين أن الشرط يقدم للمجتمع والعامة الدليل الذي يبين أن مؤسسة التعليم العالي و/ أو برامجها قد لبت ووافقت على التزاماتها تجاه الجودة الأكاديمية.

ويمكننا النظر إلى إعتماد مؤسسات التعليم العالي على أساس كونه ظاهرة أمريكية ظهرت في أواخر القرن التاسع عشر ثم تبنتها باقي النظم التعليمية في أنحاء أخرى من العالم بشكل كلي أو مجتزئ. حيث أن الإعتماد من وجهة النظر الأمريكية يتميز بكونه اختيارا، أولاً، وليس للحكومة أي دخل فيه. ولكن العديد من النظم التي تبنت إجراءات الإعتماد الأكاديمي وضعت ضوابط محددة بخصوصه. وبغض النظر عن أية ضوابط يتم استخدامها في هذه الدولة أو تلك، سواء كانت ضوابط حكومية أو دينية أو اجتماعية (Carnovsky, ١٩٦٧). فإنها عادة ما تمارس من قبل وزارات التربية أو التعليم العالي أو من جهات مخولة من قبلها تهدف إلى منع غير المجازين من ممارسة مهن معينة، وهذه الضوابط يمكن أن نجدها في الدول العربية والأوربية وبقية أنحاء العالم (Selden, ١٩٦٠). وهذا لا يعني أن الضوابط غائبة أو غير متوافرة في نظم الإعتماد الأمريكية، ولكن الذي يميز نظم الإعتماد الأمريكية، كما ذكرنا، أنها إختيارية وأن المؤسسات التي تقوم بها هي مؤسسات متطوعة للقيام بذلك وهذه المؤسسات نفسها مكونة من ممثلين للمؤسسات التعليمية. والسبب في ذلك هو الفلسفة الأمريكية التي لا تجيز التدخل وتعمل على صيانة الحرية الفردية.

وقد جاء ظهور معايير إعتماد المؤسسات التعليمية نتيجة للانتشار الواسع للمؤسسات التعليمية الامريكية خلال القرن التاسع عشر والتي قدمت أنماطاً فوضوية من المدارس العادية، والمدارس المخصصة لتخصصات معينة، والمؤسسات المهنية والكليات والجامعات، كل لها «معاييرها» الخاصة للقبول ومتطلبات التخرج. وكان مصطلح «معايير» خالياً من المعنى بشكل عام في ذلك الحين. وكما

كتب ماك أون، العميد السابق لجامعة ليهاي الأمريكية « أصبح التعليم الأمريكي في أواخر القرن الماضي - المقصود القرن التاسع عشر- خليطاً متنوعاً من الممارسات غير المنسقة - سواء في المدارس أو الكليات- والتي لم تخضع لأية مراجعة من أية جهة كانت، والكثير منها كانت عبثية وغير مطابقة لأية مواصفات بشكل يفوق التصور. ولكن الفترة ١٨٩٠ إلى ١٩١٥ شهدت ظهور معايير التعليم العالي الأمريكية التي جلبت النظام من الفوضى التي كانت سائدة حين ذاك. ولم يقتصر الإعتماد الأكاديمي على المؤسسات الأكاديمية كوحدات متكاملة، بل تعداه إلى التخصصات بحسب مهنئتها وموضوعاتها ابتداء بالبرامج التعليمية في الطب، ثم القانون وانتشرت بعد ذلك لتشمل جميع التخصصات، وبضمن ذلك علوم المكتبات والمعلومات.

ويمكننا اليوم أن نؤشر وظيفتين رئيسيتين للاعتماد الأكاديمي. الأولى هي وظيفة المراقبة والثانية هي وظيفة التحفيز والتشجيع نحو النمو والتطوير، والتي ترتبط مباشرة بتحقيق الرفاهية للمجتمع. ويقول ليون كارنوفسكي "أن امتلاك معايير لا معنى له إذا لم تكن موجهة نحو غاية معينة؛ فعلى سبيل المثال ارتبط الإعتماد الأكاديمي للبرامج الطبية بحماية العامة من الممارسات الطبية الرديئة وغير الفعالة" (Carnovsky، ١٩٦٧).

ويتوجب في هذا السياق أن نؤشر إلى حقيقة مهمة تتمثل في هيئة وتركيبة مؤسسات الإعتماد الأكاديمي الأمريكية. فهذه المؤسسات أما أنها ترتبط بهيئات أكاديمية مستقلة لا تسعى إلى الربح، مثل الجمعيات العلمية و المنتديات الفكرية و النوادي الأكاديمية، و مثال ذلك جمعية المكتبات الأمريكية التي تتولى عملية إعتماد البرامج الأكاديمية في علم المكتبات و المعلومات و مجلس التعليم التابع للجمعية الأمريكية للطب البيطري الذي يعتمد البرامج الدراسية في الطب البيطري. أو أنها كيانات تم إنشائها باتفاق مجموعة من المؤسسات الأكاديمية لتتولى إجراءات إعتماد الجامعات والكليات في منطقة جغرافية معينة، مثل جمعية كليات ومدارس نيو أنكلاند - هيئة التعليم العالي، وهي تتولى إعتماد الجامعات والكليات والبرامج الأكاديمية في منطقة نيو أنكلاند التي تضم مجموعة من الجامعات الأشهر في العالم، مثل هارفرد و ييل و أم أي تي و تافت و غيرها. وتعترف حكومة الولايات المتحدة الأمريكية بهذه المؤسسات المستقلة لتحديد الجامعات والكليات والبرامج الدراسية المعترف بها. وعلى هذا الأساس فإن المكاتب التمثيلية للولايات المتحدة الأمريكية لا تصدق إلا على الشهادات الصادرة من مؤسسات أكاديمية معترف بها من قبل جهات الإعتماد هذه. وينصب اهتمام مؤسسات الإعتماد هذه على شروط ومتطلبات القبول إلى الجامعات والكليات والبرامج الأكاديمية وهيكلية البرامج الأكاديمية، بالإضافة إلى مجموعة أخرى من الجوانب. وأول جمعيات الإعتماد المناطقية التي ظهرت كانت جمعية نيو أنكلاند للكليات والمدارس الثانوية التي ظهرت في عام ١٨٨٥، تلتها جمعية الولايات الوسطى في عام ١٨٨٩.

الإعتماد الأكاديمي لبرامج إعداد اختصاصي المعلومات

ينطبق على برامج اعداد اختصاصي المعلومات ما ينطبق على البرامج الأكاديمية الأخرى. فقد بدأ إعتماد هذه البرامج في الولايات المتحدة الأمريكية أولاً، ثم بقية دول العالم. ففي ١٩١٩، عرض الدكتور

جارلس ويليمسون وجهة نظره فيما يخص البرامج التعليمية في المكتبات حين تحدث لجمعية المكتبات الأمريكية عن بعض جوانب التدريب في المكتبات (Morton, ١٩٦١).

في عام ١٩٢٣ صدر ما يعرف بـ «تقرير ويليمسون» الذي بين فيه الدكتور ويليمسون أنه يتوجب على الجامعات أن توفر تدريباً شاملاً للمكتبيين. وعرض لمواصفات ومحتويات البرامج التدريبية المطلوبة. وقد اقترح ويليمسون في تقريره أن يتم إنشاء «مجلس إجازة وطني» تكون واحدة من مهماته «ممارسة بعض المهام الإشراقية على كليات المكتبات» (Williamson, ١٩٢٣). وتأمل ويليمسون أن يعمل المجلس كوكالة لوضع المعايير لكليات المكتبات. وأشار إلى أن المهنيين المحترفين لا يودون أن يعملوا في مهن لا تتوفر لها معايير أو أن يعملوا في مجالات يتم فيها منح العاملين الجدد الذين لا يمتلكون التعليم، والتدريب، والخبرة اللازمة يمنحون نفس المناصب والميزات التي يحصل عليها الشخص المؤهل أفضل تأهيل ويمتلك خبرة متميزة في مجال تخصصه. وبالفعل تم استحداث «مجلس التعليم للمكتبات» في ٣٠ حزيران/يونية ١٩٢٤. بهدف إجراء مراجعة شاملة للبرامج التعليمية لبرامج إعداد المكتبيين في الولايات المتحدة ووضع المعايير المناسبة لها. وكانت جمعية المكتبات الأمريكية، ولا زالت، مسؤولة عن إعتماد برامج المكتبات في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا منذ عام ١٩٢٥. أولاً، من خلال مجلس التعليم للمكتبات (Board of Education for Librarianship – BEL) حتى عام ١٩٥٦ ثم من خلال لجنة الإعتماد (Committee on Accreditation – CoA).

وعمل هذا المجلس على وضع معايير لتعليم المكتبات والضوابط التي يجب أن تراعيها هذه البرامج. وتم إصدار أول حزمة تعليمات في عام ١٩٢٥، وتبعتها ستة حزم في أعوام ١٩٣٣، و١٩٥١، و١٩٧٢، و١٩٩٢، و٢٠٠٨، وأخيرا في عام ٢٠١٥ ليبدأ تطبيقها اعتبارا من خريف ٢٠١٦ (American Library Association; Standards for, ٢٠١٥). وتشرح هذه المعايير الخصائص الأهم للبرامج التي تؤهل اختصاصي المعلومات والمكتبيين وتحدد هذه المعايير الحد الأدنى الذي يجب تحقيقه بما يتفق مع احتياجات مهن المعلومات والمكتبات فضلا عن عناصر لا غنى عنها لهذه البرامج.

جاء التقرير الأول لمجلس التعليم للمكتبات شاملاً ومتوازناً وواقعياً حيث أشر حقائق وضع تعليم المكتبات في حينها وكانت غايته صياغة معايير مناسبة لتلك البرامج بدلاً عن وضع مجموعة من المعايير المثالية التي يصعب تحقيقها (Morton, ١٩٦١).

وضعت حزمة المعايير الأولى (١٩٢٥) حد أدنى من المعايير لأربع فئات من البرامج التعليمية للمكتبات. تبدأ ببرامج متوسطة وتنتهي بالدراسات العليا. شملت الفئة الأولى برامج المكتبات التي تقبل الطلبة الحاصلين على شهادة البكالوريوس ويتوفر للطالب تعليماً متقدماً في حقل الاختصاص خلال السنة الأولى من البرنامج الذي ينتهي بالماجستير أو الدكتوراه. أما الفئة الثانية فقد شملت البرامج التي تقبل الطلبة الذين أنهوا أربع سنوات من الدراسة الجامعية ليتم قبولهم لتعلم علم المكتبات لمدة سنة أكاديمية واحدة فقط. في حين شملت الفئة الثالثة البرامج التي تقدم تعليماً مكتبياً لمدة سنة واحدة ولا تشترط في المتقدم للقبول أن يكون حاصلاً على شهادة جامعية. وأخيرا، شملت الفئة الرابعة البرامج المتوسطة

التي لا تستدعي إلا حد أدنى من التعليم. ولكن من الغريب أن برنامج واحد فقط تم اعتماده على وفق المعايير الموضوعة حتى تم استبدالها في عام ١٩٣٣.

أحدثت معايير ١٩٣٣ تغيراً ملموساً في عملية إعتماد برامج المكتبات حيث انتقلت بها من المعايير الكمية (عدد معين من الطلبة، عدد معين من أعضاء هيئة التدريس، عدد معين من الكتب، عدد معين من المختبرات... ألخ) الى المعايير النوعية (أو معايير الجودة). واختصرت معايير ١٩٣٣ برامج المكتبات في ثلاثة فئات بعد أن ألغت الفئة الرابعة التي جاءت بها معايير ١٩٢٥. وبالإضافة إلى تقسيم البرامج في فئات، فقد تم وضع معايير تناولت الجوانب الإدارية والمالية والقبول والمناهج الدراسية ومواصفات أعضاء هيئة التدريس، الخ.

وشهد تعليم المكتبات الكثير من التغييرات في ظل معايير ١٩٣٣ ولكن وجد ان هذه المعايير اصبحت غير ملائمة لمواكبة التغيرات المجتمعية التي تلت انتهاء الحرب العالمية الثانية وازدهار النشاط العلمي والأكاديمي فتم إيقاف العمل بها في عام ١٩٤٨ ليتم تبني المعايير التي صدرت في عام ١٩٥١.

وضعت الحزمة التي صدرت في عام ١٩٥١ معايير متعددة لابد لكلية المكتبات من تلبيتها، و أهمها خمسة معايير: الحالة المالية، و أعضاء هيئة التدريس، و المناهج الدراسية، و الطلبة و المعدات و التجهيزات و المتطلبات الساندة.

فأولاً، وقبل كل شيء أصبح يتوجب على الجامعة التي تضم برنامج المكتبات أن تقدم دليلاً عن اهتمامها الحقيقي ببرنامج (أو برامج) المكتبات وعن قدرتها وقابليتها لتوفير وديمومة دعم مالي مستمر لتطوير التعليم المهني والحفاظ عليه على وفق المبادئ العامة المنصوص عليها في هذه المعايير. وسيتم الحكم على كفاية الدعم المادي لكلية المكتبات بالاستناد إلى عدد الطلبة، والبرنامج أو البرامج الدراسية المتاحة، الدعم المالي وجدول الرواتب في الجامعة، والمرافق والمعدات التعليمية اللازمة (American Library Association; Standards for، ٢٠١٥).

ثانياً، من الملزم أن يتوفر عدد كاف من أعضاء هيئة التدريس المؤهلين تأهيلاً عالياً والقادرين على تقديم البرنامج بما يتوائم مع الأهداف التي حددتها المعايير. ويجب أن يكون معظم أعضاء هيئة التدريس بدوام كامل بهدف توفير الاستقرار والاستمرارية للبرنامج التعليمي، ولتحمل الجزء الأكبر من العبء التدريسي وبمجملهم يكونوا مجموعة متنوعة الخلفيات العلمية والمهارات والخبرة. أما فيما يتعلق بالمناهج الدراسية، فقد كان المتطلب الأساس أن يركز البرنامج على الأسس المهنية والأساليب الشائعة في مهنة المكتبات وخدمات المكتبة. وتناول المعيار الرابع جانب الطلبة حيث حدد أهم مواصفات قبول وامتيازاتهم والمعلومات التي من حقهم الاطلاع عليها.

أما المعيار الخامس فقد تناول التجهيزات والمعدات الساندة، حيث أشار الى ضرورة توافر مرافق مكتبية مناسبة في الجامعة كما أشار إلى أنه سيتم الحكم على كيان وتنظيم المكتبة الجامعية، والمجموعات الخاصة ببرامج المكتبات ومصادر مكتبة كلية المكتبات الأخرى من خلال تلبيتها لحاجات المناهج

الدراسية. وألغت معايير ١٩٥١ الفئة الثالثة لمعايير ١٩٢٣ فبقي الإعتماد مقتصراً على فئتين فقط هما الأولى والثانية. وبهذا انتهى التعليم الجامعي الأولي في المكتبات وأصبح الماجستير هو البرنامج الأساس لتأهيل المكتبين واختصاصي المعلومات واختفت برامج البكالوريوس تماماً (Kent, ١٩٨٥).

وبقت هذه المعايير معتمدة حتى صدور معايير عام ١٩٧٢ التي أضافت معياراً سادساً للاعتماد هو «أهداف وغايات البرنامج – program's goals & objectives". وألزم هذا المعيار كليات المكتبات بطباعة ونشر أهدافها مع غايات يتم تبيانها بشكل دقيق. فمن خلال المعايير، تتطلب اجراءات الاعتماد تقييم المخرجات، وليس الإجراءات التعليمية والموارد التي يتم توفيرها فحسب، وإنما تتضمن الإستخدام الناجح لهذه الإجراءات والموارد لتحقيق الأهداف والغايات الموضوعة.

توصف معايير ١٩٩٢ الخصائص الأساسية للبرامج التعليمية التي تعد أخصائي المكتبات والمعلومات. فمن خلال حقوق وواجبات كليات المكتبات بخصوص المبادرات والتجريب والابتكار، والاختلافات البرامجية الفردية، عرفت هذه المعايير «عناصر لا غنى عنها لبرامج دراسات المكتبات والمعلومات (American Library Association, ١٩٩٢). وأبقت حزمة معايير ١٩٩٢ على نفس المعايير التي جاءت في حزمة ١٩٧٢ مع زيادة واضحة في توصيفها وتحديد متطلبات كل معيار (ومعايره الفرعية). وبالرغم من أن حزمة معايير ١٩٩٢ توفر الأساس للتقييم الذاتي (self-evaluation) ومراجعة النظراء (peer review) لكل برامج الماجستير في دراسات المكتبات والمعلومات، فإن طبيعتها النوعية تتيح أن يتم النظر لكل برنامج من خلال محتواه الفريد والمتميز. وقد صُممت المعايير لتشجيع البرامج على ابتكار أساليب جديدة للتعليم المهني من دون أن تتقاطع مع سياسات جامعاتها أو هياكلها التنظيمية.

اعتبرت معايير ٢٠٠٨ تحديثاً لمعايير ١٩٩٢. وجاءت كنتيجة لعمليات مراجعة استمرت خمس سنوات شملت فترتين لجمع الآراء والأفكار. وجاء الدافع لتقديم نسخة محدثة من المعايير من ثلاثة مداخل:

١. تعبيراً عن القلق الذي ساد في أوساط العاملين في الحقل،
٢. تقرير عام ٢٠٠٢ الصادر عن اللجنة الفرعية المؤقتة لمراجعة المعايير، والذي تضمن تقيماً لوجهات نظر مقيمين خارجيين للجوانب التي تستحق المراجعة، و
٣. الخبرة المتراكمة لأعضاء اللجنة التنفيذية للجمعية المكتبات الأمريكية عن نقاط الغموض التي واجهت كليات المكتبات عند محاولتها التعامل مع معايير ١٩٩٢ (American Library Association Office for Accreditation, ٢٠٠٨).

وأبقت حزمة ٢٠٠٨ على نفس معايير الإعتماد الستة الواردة في الحزمتين السابقتين ليستمر برنامج الماجستير كأساس لإعداد اختصاصي المعلومات والمكتبين.

تم تبني معايير ٢٠١٥ بعد اعتمادها من قبل مجلس جمعية المكتبات الأمريكية في ٢ شباط/فبراير ٢٠١٥ وسيكون لزاماً على البرامج التي ستخضع لزيارة الإعتماد مطلع عام ٢٠١٧ وما بعده أن تقدم تقاريرها على وفق معايير ٢٠١٥ (American Library Association Committee on Accreditation, ٢٠١٥).

واشتملت حزمة ٢٠١٥ على خمسة معايير رئيسية، هي: التخطيط المنظم (١٥ معيار رئيسي وفرعي)، والمناهج (١٢ معيار رئيسي وفرعي)، وأعضاء هيئة التدريس (١٠ معايير رئيسية)، والطلبة (١٣ معياراً رئيسياً وفرعياً)، ومعيار الإدارة والمالية والموارد (١٥ معيارا رئيسياً).

ويمكننا تلخيص الجهود الأمريكية لاعتماد البرامج الدراسية والتعليمية لإعداد اختصاصي المعلومات بالقول أن لجنة الإعتماد في جمعية المكتبات الأمريكية قامت بتطوير معايير للاعتماد من خلال تجميع آراء شرائح متنوعة من المهتمين، تشمل أعضاء هيئات التدريس، و الطلبة، و المهنيين العاملين في مراكز المعلومات و المكتبات. و بعد تطبيق أية حزمة من المعايير تستمر اللجنة بتجميع ردود الأفعال تجاهها و من ثم تطور حزمة أخرى و هكذا تستمر العملية.

وتهدف معايير الإعتماد إلى وصف السمات الأساسية للبرامج التعليمية التي تعمل على إعداد اختصاصي المعلومات والمكتبين من خلال تعريف الحد الأدنى المطلوب للتحقيق بما يتفق مع احتياجات المهنة، فضلا عن عناصر لا غنى عنها لبرامج دراسات المكتبات والمعلومات في سياق الحقوق والالتزامات المتعلقة بالمبادرة والتجريب والابتكار للكلية والبرنامج والاختلافات البرامجية الفردية.

وتستخدم المعايير الأمريكية في الوقت الحاضر مواصفات نوعية بدلاً عن المواصفات الكمية و هي معايير دلالية و ليست مفروضة. وتهدف المعايير إلى تعزيز التميز من خلال وضع معايير لتقييم فعالية التعليم وحماية المصلحة العامة. وبحسب القوانين الأمريكية والدستور، فمن حق العامة أن يعرفوا فيما إذا كان البرنامج التعليمي فعالاً. وبناءً على ذلك فالبرامج ملزمة بأن توفر للجميع نتائج تقييم جدواها وفاعليتها.

وأخيراً، من خلال معايير الإعتماد تشتمل متطلبات التقييم على تقييم المخرجات، ليس مخرجات الإجراءات والموارد التعليمية فحسب، ولكنها تتضمن الإستخدام الناجح لهذه الإجراءات والموارد بهدف تحقيق الأهداف الموضوعة. بالإضافة إلى ذلك، يتوجب على الجامعات التي تسعى لاعتماد برامجها لإعداد اختصاصي المعلومات أن تستخدم نتائج التقييم في التخطيط و التطوير و التحسين المستمر للبرامج بعد أن تجعل هذه النتائج متوفرة للجمهور.

الجهود الاوربية في هذا السياق مشابهة كثيراً للجهود الأمريكية و تتركز في المعايير التي يصدرها الاتحاد الدولي لجمعيات و مؤسسات المكتبات (إفلا - IFLA) من خلال قسم التعليم و التدريب. و كان هذا الاتحاد قد تأسس في عام ١٩٢٧ و عمل على إصدار العديد من اللوائح على المستوى العالمي. أما فيما يخص إعتماد البرامج التعليمية فقد أصدر في العام ٢٠١٢ أدلة للبرامج التعليمية المهنية في المكتبات / المعلومات ٢٠١٢ وحدد فيها بعض المعايير للبرامج التعليمية في المكتبات والمعلومات (IFLA Education and Training Section، ٢٠١٢). وحلت أدلة ٢٠١٢ محل الأدلة السابقة التي تم تعديلها في عام ٢٠٠٠ وتضمنت إدراج مواد في كليات المكتبات لتعكس التطورات في حقل المكتبات والمعلومات في القرن الحادي و العشرين. و تتضمن سبعة معايير و عدد من المعايير الفرعية، و هي الإطار العام، و يتضمن: الغاية و الأهداف و الأغراض و التخطيط و التقييم؛ و المتطلبات الأساسية و المفيدة

لتضمينها في البرامج التي يتضمن: بيئة المعلومات، و أجيال المعلومات، و تقدير الحاجة المعلوماتية، و عمليات تناقل المعلومات، و إدارة مصادر المعلومات، و البحث و التحليل و تفهم المعلومات، و تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، و إدارة المعرفة، و إدارة مؤسسات المعلومات و التقييم الكمي و النوعي لمخرجات استخدام المعلومات و المكتبة، و الوعي بالمعارف الأصلية؛ و المناهج الدراسية التي يجب أن تتضمن سلسلة مترابطة من المقررات الدراسية و الخبرات التعليمية بالاستناد إلى أهداف و أغراض البرنامج المراجعة الدائمة للمناهج؛ و أعضاء هيئة التدريس و مساعديهم، و التي تعمل على التعريف بالمؤهلات الأكاديمية و المهنية لأعضاء هيئة التدريس و مساعديهم و حملهم للمراتب الأكاديمية المشابهة لزملائهم في البرامج الأكاديمية الأخرى؛ و الطلبة، و تتضمن المعايير المتعلقة باللوائح الأكاديمية، و القبول، و البرنامج الدراسي، و متطلبات إكمال البرنامج؛ و الإسناد، و يتضمن معايير متعلقة بالإدارة و الإسناد المالي للبرنامج و الموارد و المرافق التعليمية، و تتضمن معايير موارد المكتبة، و موارد تكنولوجيا المعلومات و موارد الإنترنت، و الموارد المادية مثل المكاتب و الفضاءات.

ويبلغ عدد برامج المكتبات الأوربية في الوقت الحاضر ٢٣ برنامجاً تتبنى جميعها هذه المعايير حيث يؤكد الاتحاد الأوربي عليها (Abdullahi and Kajberg, ٢٠٠٤).

إعتماد برامج إعداد اختصاصي المعلومات العرب

قبل الحديث عن أي إعتماد للبرامج الأكاديمية العربية الخاصة بإعداد اختصاصي المعلومات العرب لابد لنا من التعريف بهذه البرامج قبل الولوج من بوابة الإعتماد.

وكما سبق أن ذكرنا، يمكننا اعتبار استحداث «معهد الوثائق والمكتبات» في جامعة فؤاد الأول المصرية في عام ١٩٥١ أول محاولة لإيجاد برنامج رسمي لإعداد المكتبيين في العالم العربي. ورغم أن هذا الإنشاء قد جاء في عام صدور حزمة معايير ١٩٥١ التي ألغت، والى اليوم، برامج تعليم المكتبات في مستوى الدراسات الجامعية الأولية (البكالوريوس) فإن المعهد المذكور كان يهدف لتقديم برامج تعليمية في مستوى التعليم الجامعي الأولي، ولا زال مستمراً في ذلك.

وتبنت الدول العربية النموذج المصري لإعداد «المكتبيين» فظهرت برامج دراسية في أقسام ضمن كليات الآداب أو الدراسات الاجتماعية والإنسانية أو التربية لتقدم تعليماً بمستوى البكالوريوس والماجستير والدكتوراه باستثناء برنامجين خليجيين. الأول برنامج جامعة الكويت الذي يكتفي بالماجستير و تخصص ثانوي في دراسات المعلومات أمده ٢٤ ساعة فصلية ((minorمن خلال قسم علم المكتبات و المعلومات و يرتبط بكلية العلوم الاجتماعية (Kuwait University, ٢٠١٥). والثاني برنامج الماجستير في الذي تقدمه الجامعة الأمريكية في الإمارات. وهو برنامج ماجستير في علم المكتبات والمعلومات مصمم على وفق النموذج الأمريكي ويتم تقديمه من خلال كلية تقنية معلومات الحاسوب (American University in the Emirates, ٢٠١٥).

وبحسب ما توصلنا إليه، فليس هناك معايير متخصصة لبرامج إعداد اختصاصي المعلومات. ولكن،

في حالة وجود هيئات للاعتماد الأكاديمي في البلد العربي الذي يتبع البرنامج لإحدى جامعاته فإن البرنامج يخضع للاعتماد في القطاع العام الذي يقدم من خلاله. ففي الأردن، على سبيل المثال، تعتمد "هيئة إعتماد مؤسسات التعليم العالي" برامج إعداد اختصاصي المعلومات ضمن قطاع العلوم التربوية لكون هذه البرامج يتم تقديمها من ضمن كليات التربية (المملكة الأردنية الهاشمية هيئة إعتماد مؤسسات التعليم العالي، ٢٠١٥).

في الكويت يتولى الإعتماد «الجهاز الوطني للاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم» الذي وضع «معايير تحقيق الجودة والحصول على الاعتماد الأكاديمي المؤسسي» ولم تتوفر لنا أية معلومات عن الإعتماد البرامجي (دولة الكويت الجهاز الوطني للاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم، ٢٠١٥).

في مصر تقوم الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد باعتماد البرامج الأكاديمية ولكننا لم نجد في موقع الهيئة أي إعتماد برامجي سوى برنامج الاتصالات بكلية الهندسة في جامعة القاهرة، أما بقية الاعتمادات فتمت على أساس الكليات وليس البرامج (جمهورية مصر العربية الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠١٥).

في دولة الامارات العربية المتحدة تم في عام ٢٠١١ وضع معايير لإجازة واعتماد المؤسسات والبرامج الاكاديمية من خلال هيئة الإعتماد الأكاديمي والتي تأسست في عام ١٩٩٩ (**United Arab Emirates Commission for Academic Accreditation**, ٢٠١٥). وقد فصلت هذه المعايير (٨٣ معياراً) متطلبات الإعتماد لأحد عشر عنصراً، هي:

- الغاية، والتنظيم، والحوكمة (٨ معايير)،
- ضمان الجودة (٦ معايير)،
- البرنامج الأكاديمي (١١ معياراً)،
- أعضاء هيئة التدريس والمهنيين (١٥ معيار)،
- الطلبة (١٣ معيار)،
- المصادر التعليمية (٣ معايير)،
- المصادر المادية (٣ معايير)
- الموارد المالية (١٠ معايير)،
- الشفافية والنزاهة (٦ معايير)
- البحث العلمي والنشاطات الأكاديمية (٥ معايير)
- خدمة المجتمع (٣ معايير)

ويمكننا اعتبار وضع المعايير وتطبيقها خطوة متقدمة إلا أنها لا تأخذ خصوصية البرامج بنظر الاعتبار وجاءت بصيغة عامة تصلح لجميع التخصصات في الوقت نفسه. كما أننا لاحظنا وجود خلط واضح بين مفهومي (الإجازة **Licensing**) والإعتماد (**Accreditation**) فالمعايير تطلق على عملية الحصول عل موافقة لبدء مؤسسة التعليم العالي عملها مصطلح «إجازة» و هذا صحيح و يتفق مع المفهوم العام. إلا

إنها تطلق على عملية «إجازة برنامج دراسي» مصطلح «إعتماد» و هذا مخالف للسياق العام المعتمد عالمياً و كان الأفضل استخدام مصطلح «إجازة برنامج دراسي». و من هذا المنطلق نرى أن هناك إجازة للبرامج و المؤسسات الأكاديمية» إلا انه ليس هناك «إعتماد عام أو خاص».

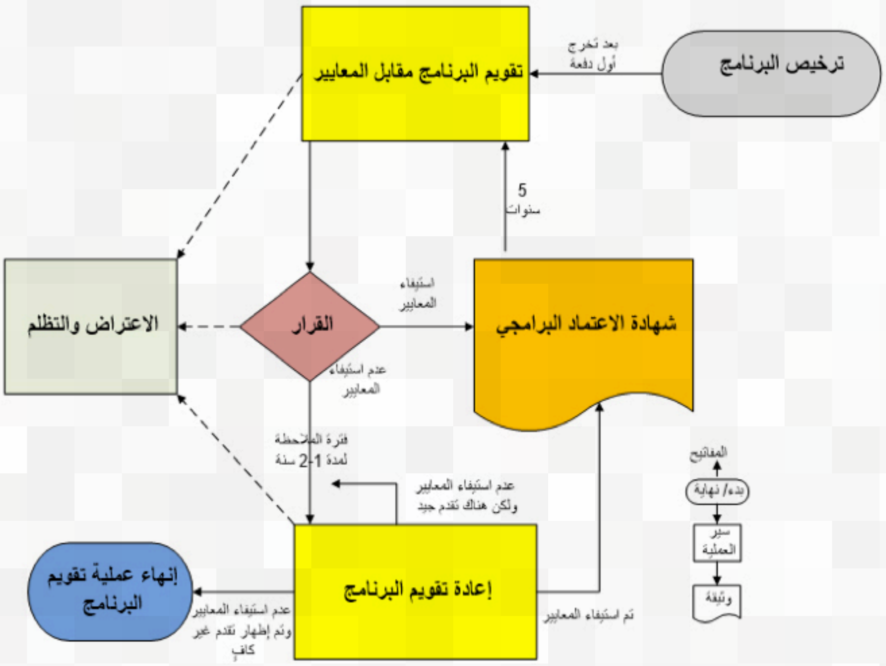
أما في سلطنة عمان فقد تم إنشاء مجلس الإعتماد في عام ٢٠٠١ ليتولى مسؤولية تقييم واعتماد مؤسسات التعليم العالي وبرامجها (حسين زند وأميمة كرار، ٢٠١٠). وقد استطاع المجلس تطوير حزمة معايير للإعتماد الأكاديمي بالاعتماد، إلى حد ما، على معايير الإعتماد الأكاديمي الأسترالية. في عام ٢٠١٠ تم إلغاء مجلس الإعتماد واستحداث الهيئة العمانية للإعتماد الأكاديمي لتكمل مسيرة المجلس «في نشر ثقافة الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي والبرامج التي تطرحها؛ من أجل تمكين الخريجين من المنافسة في سوق العمل، والمساهمة الفاعلة في عملية النهضة الشاملة التي تشهدها السلطنة» (سلطنة عمان الهيئة العمانية للإعتماد الأكاديمي، نبذة عن ٢٠١٥). و الهيئة هي شخصية اعتبارية مستقلة إدارياً و مالياً و لها العديد من التخصصات التي من أهمها تدقيق جودة مؤسسات التعليم العالي، و اعتماد هذه المؤسسات على وفق المعايير المعتمدة، و اعتماد البرامج الأكاديمية لمؤسسات التعليم العالي وفقا للمعايير المقرة، بالإضافة إلى وضع نظام يتضمن معايير وإجراءات تدقيق الجودة والاعتماد المؤسسي و البرنامجي لمؤسسات التعليم العالي، وإجراءات الاعتراف ببرامج التعليم العالي الأجنبية في السلطنة (سلطنة عمان الهيئة العمانية للإعتماد الأكاديمي، نظرة عامة ٢٠١٥).

وتتضمن إجراءات ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في عمان مرحلتين، هما مرحلة التدقيق ومرحلة الإعتماد. ورغم اختلاف هدف كل مرحلة عن الأخرى إلا أنهما تتشابهان في الإجراءات. حيث يتوجب على مؤسسة التعليم العالي التي تخضع للتدقيق أو الاعتماد أن تقوم بإعداد وتقديم تقرير «التقييم الذاتي» ثم يقوم فريق التدقيق أو الاعتماد الذي تشكله الهيئة بزيارة المؤسسة وتقييمها واعداد تقرير يسمى تقرير التدقيق في المرحلة الأولى وتقرير الاعتماد في المرحلة الثانية. و يتم نشر تقرير التدقيق للجمهور بشكل عام من خلال موقع الهيئة. وأهم الجهات التي تستفيد من تقرير التدقيق هي المؤسسة الأكاديمية نفسها. حيث لا يترتب عليها أي إجراءات ولكنه يقدم تقيماً مفصلاً لعمل المؤسسة ويعرض نقاط ضعفها مما يمكنها من الاستعداد للمرحلة الأهم، و هي مرحلة الاعتماد.

ويعرض تقرير الاعتماد النتائج التي توصل إليها فريق الاعتماد وتكون نتيجته أما إعتماد المؤسسة و كل أو بعض برامجها أو تحديد نقاط ضعفها و مشاكلها و إعادة الزيارة بعد فترة معينة يتم في آخرها تقديم تقرير آخر أما ينهي إعتماد المؤسسة أو يعتمدها لمدة خمس سنوات. ولحد الآن خضعت ٤٨ مؤسسة للتدقيق ومؤسسة واحدة فقط معتمدة بشكل أولي. ويعرض الشكل رقم (١) إجراءات الإعتماد المتبعة في عمان.

وما ينطبق على الدول العربية سالفة الذكر ينطبق على بقية الدول العربية. مع ملاحظة أن بعض الدول العربية لا تمتلك هيئات للإعتماد الأكاديمي، أو أن هذه الهيئات هي في طور الاستحداث، مثل العراق. كما يتوجب علينا أن نلاحظ أن جميع هيئات الإعتماد العربية هي هيئات حكومية يتبع بعضها لوزارات التعليم العالي و بعضها مستقل لذلك فإن مخرجاتها قد تخضع لمحاباة المؤسسات التعليمية الحكومية.

وهذا هو السبب الأهم الذي استندت إليه الدول الغربية في ترك الإعتماد الأكاديمي لهيئات ومؤسسات غير حكومية. مع ضرورة التأكيد على أن إجراءات الاعتماد الأكاديمي المتبعة في سلطنة عمان ومعايير الإعتماد التي تم تطويرها في السلطنة عي نموذج متقدم عن كل الدول العربية الأخرى.



الشكل رقم (١)

إجراءات الاعتماد الأكاديمي في سلطنة عمان

ولابد لنا من أن نؤشر حقيقة مهمة هي أنه بالنسبة للبعد الرسمي، فإن تصميم إجراءات الاعتماد في الدول العربية يتبع المعايير الدولية يشكل أو بآخر. كذلك، ولوعلي الورق في الأقل، هناك حافز قوي للجامعات لتطبيق الاعتماد، وهذا ما لا تعكسه أرقام الاعتماد الحالية. ويبدو أن الحاجة الأكثر إلحاحا في هذا السياق هو تعزيز قدرة مؤسسات الإعتماد على إجبار مؤسسات التعليم العالي على قبول معايير الإعتماد قبل تجديد إجازاتها أو إعتماد برامجها (Schomaker, ٢٠١٥).

ويمكننا أن نخلص إلى نتيجة مفادها أن قطاع التعليم العالي في هذه الدول يعاني من مشاكل خطيرة ناتجة في الأساس عن الفساد الإداري المستشري في المنطقة، إضافة إلى الأحوال المالية السيئة في العديد من بلدانه مما نتج عنه ضعف الموارد المالية اللازمة لتطوير برامج تعليم عالي قادرة على الإيفاء بمتطلبات الاعتماد الأكاديمي في حدها الأدنى. كما أن عدم وجود سياسات أكاديمية تتوائم مع التطورات التي يشهدها العالم وعجز نظم الاعتماد الموجودة فعلاً عن تطبيق معاييرها بسبب الضغوط المجتمعية والحكومية والفساد الإداري أدى إلى تدهور واضح في مستويات البرامج الأكاديمية في الدول العربية وانعدام قدرتها على منافسة مثيلاتها في الدول المتقدمة وانحدار الترتيب الأكاديمي للجامعات العربية إلى مستويات متدنية بشكل مثير للقلق.

نموذج للاعتماد العربي لبرامج إعداد اختصاصي المعلومات العرب

يجب ألا يترك إعتماد البرامج المهنية بعامة لهيئات إعتماد حكومية لتضارب المصالح مما قد يؤثر سلباً على إعتماد العديد من البرامج الأكاديمية. لذلك نرى أن تبني المفهوم الأمريكي للإعتماد الأكاديمي هو الحل الأسلم والأمثل لوضع نموذج لاعتماد البرامج الأكاديمية الخاصة بإعداد «اختصاصي المعلومات». والسؤال الذي يطرح نفسه في هذا السياق هو: من هي الجهة أو الجهات التي يمكنها أن تتولى هذه العملية؟

قبل الولوج في تحديد الجهة أو الجهات التي ستقوم باعتماد برامج إعداد اختصاصي المعلومات العرب، لابد لنا من تأشير حقائق مهمة:

١. برامج إعداد اختصاصي المعلومات العرب في أغلبها تبدأ بمرحلة البكالوريوس، باستثناء الكويت والإمارات العربية المتحدة حيث تبدأ بالماجستير أسوة بما هو جار في دول العالم المتقدمة،
٢. إن معايير الإعتماد العالمية لبرامج إعداد اختصاصي المعلومات موجهة نحو برامج الماجستير وليس البكالوريوس. ومن هذا المنطلق و بهدف اعتماد برنامج البكالوريوس الخاص بإعداد اختصاصي المعلومات في جامعة السلطان قابوس في عمان، فقد حصلت الجامعة على إعتماد البرنامج من CLIP، و هي هيئة إعتماد بريطانية معروفة حيث لا تتوفر هيئة عربية متخصصة في هذا الجانب.
٣. تخضع برامج البكالوريوس لإجراءات الإعتماد الوطنية المتبعة في كل دولة على حدة، وعلى وفق المعايير الموضوعة في تلك الدولة.
٤. بناءً على ذلك فإن الإعتماد الذي نتحدث عنه في هذا البحث يخص برامج الماجستير حصراً وليس الدبلوم أو البكالوريوس أو الدكتوراه.
٥. و إعتماد المعايير العالمية في إعتماد برامج الماجستير لإعداد أختصاصي المعلومات العرب سيزيد من صعوبة مهمة هذه البرامج و لكنه سيوفر لها في الوقت نفسه فرصة الدخول في مصاف البرامج العالمية في التخصص و التنافس مع البرامج المثيلة.

نرى أن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات هو الجهة الأوفر حظاً للقيام باعتماد البرامج الأكاديمية لإعداد اختصاصي المعلومات ولكن بغطاء من جامعة الدول العربية لتكون لقراراته صفة الإلزام من خلال اتفاقيات خاصة توقع مع الدول العربية الراغبة. وحيث أن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات يضم في عضويته أصناف مختلفة من الأعضاء وبمستويات أكاديمية وخبرات مختلفة لذلك فلابد له من تشكيل «هيئة الإعتماد» لتضم في عضويتها نخبة مختارة من اختصاصي المعلومات عالي التخصص والمهنية وبخلفيات علمية متنوعة ومن كل البلدان التي ترغب في المشاركة. ومن المهم وضع أسس واضحة لعضوية اللجنة حتى لا يتم الالتفاف عليها لمصلحة هذه الدولة أو تلك.

تقوم لجنة الاعتماد بوضع معايير الاعتماد التي يجب ان تقرها الجمعية العامة للاتحاد. وفي هذا السياق نرى ان اعتماد النسخة الأحدث (٢٠١٥) من حزمة المعايير التي وضعتها لجنة الاعتماد في جمعية المكتبات الامريكية هي أكثر المعايير شمولية ودقة وقابلية على التطبيق لذلك نرى تبنيها كما هي

والاتفاق مع جمعية المكتبات الامريكية على ذلك.

بعد تبني المعايير وترجمتها تضع هيئة الاعتماد جدولاً لاعتماد البرامج المعنية وعلى أساسه تقوم بتشكيل فرق الاعتماد وتهيئتها للعمل، مع مراعاة عدد من الشروط المهمة للغاية، منها:

١. أن يتكون الفريق من (٤) أشخاص، رئيس وثلاثة أعضاء،
٢. ان لا يضم الفريق أي شخص من دولة البرنامج،
٣. ألا يضم الفريق شخصان يحملان نفس الجنسية،
٤. يستحسن أن لا يضم الفريق شخصان تخرجا من نفس الجامعة،
٥. من المهم أن تتنوع الخلفيات الأكاديمية والخبرات المهنية في أعضاء الفريق،
٦. يفضل أن يكون أحد أعضاء الفريق عضو هيئة تدريس في أحد البرامج المعتمدة من قبل الجمعية المكتبات الامريكية وسبق له المشاركة في إعتماد برامج المكتبات في الولايات المتحدة. وشخص آخر من أحد برامج المكتبات الأوربية التي تتبنى معاير «إفلا»،

تعتمد اجراءات الاعتماد التي تنص عليها معايير جمعية المكتبات الامريكية، وكما يأتي (كما جاء في إجراءات إعتماد برامج ماجستير علم المكتبات والمعلومات المقرة من قبل جمعية المكتبات الأمريكية)، مع الاستفادة من التجربة العمانية في الإعتماد الأكاديمي (American Library Association Office for Accreditation, ٢٠١٥):

٢٤ شهراً قبل زيارة فريق الاعتماد	يؤسل الاتحاد خطاباً الى رئيس البرنامج المعني يخبره فيه عن موعد الزيارة ويطلب أن توجه رئاسة الجامعة التي تسعى لاعتماد برنامجها دعوة رسمية؛ 1. يرسل رئيس البرنامج المعني خطاباً يحدد فيه ٣ مواعيد ممكنة لزيارة الفريق التي تستغرق يومين (الإثنين والثلاثاء في العادة)؛ 2. يمكن لرئيس البرنامج أن يحدد الجوانب التي سيتركز عليها تقرير «التقييم الذاتي» و/أو اختصاصات أعضاء فريق المراجعة الخارجي.
١٨ شهراً قبل الزيارة	تختار هيئة الاعتماد رئيس فريق المراجعة الخارجي؛ 1. رئيس هيئة الاعتماد يبلغ رئيس البرنامج الذي تجري إجراءات اعتماده بالاختيار؛ 2. يقيم رئيس البرنامج مع أعضاء هيئة التدريس في البرنامج رئيس الفريق الذي تم اختياره لضمان عدم تضارب المصالح؛ 3. إذا لم يكن هناك تضارب في المصالح يوافق رئيس البرنامج على رئيس الفريق. إذا وجد أي تضارب في المصالح يقوم رئيس هيئة الاعتماد بترشيح شخص بديل وحتى تتم الموافقة على شخص محدد؛ 4. يناقش رئيس هيئة الاعتماد مع رئيس الفريق الذي تمت الموافقة عليه مواعيد الزيارة المقترحة من قبل الجامعة المعنية. وعند تحديد الموعد يقوم رئيس هيئة الاعتماد بإعلام رئيس البرنامج عن موعد الزيارة. الموعد يكون ثابتاً وغير قابل للتغيير؛ 5. يبدأ البرنامج بتطوير خطة إعداد دراسة «التقييم الذاتي».
١٢ شهراً قبل الزيارة	1. يقدم البرنامج خطة دراسة «التقييم الذاتي» إلى رئيس هيئة الاعتماد ورئيس فريق المراجعة الخارجي؛ 2. يتم عقد مؤتمر من خلال **Skype** يحضره رئيس الهيئة ورئيس الفريق ورئيس البرنامج لمراجعة الخطة. في هذه الأثناء يكون رئيس فريق المراجعة الخارجي قد حدد مصادر اضافية للأدلة مضافة إلى تلك التي حددتها الخطة؛ 3. يعرض رئيس هيئة الاعتماد أسماء أعضاء فريق المراجعة الخارجي الذين حصلت موافقة هيئة الاعتماد عليهم للحصول على موافقة رئيس البرنامج على عدم وجود تضارب في المصالح؛

٤ أشهر قبل الزيارة	يقدم البرنامج نسخة أولية من خطة دراسة التقييم الذاتي لمراجعتها من قبل رئيس هيئة الاعتماد ورئيس وأعضاء الفريق ورئيس البرنامج؛ 1. يتم عقد مؤتمر من خلال **Skype** يحضره رئيس الهيئة ورئيس الفريق ورئيس البرنامج لمراجعة مسودة الخطة.
٦ أسابيع قبل الزيارة	يقدم البرنامج النسخة النهائية من دراسة التقييم الذاتي إلى فريق المراجعة الخارجي و هيئة الاعتماد
الزيارة الميدانية	يقوم فريق المراجعة الخارجي بزيارة البرنامج
٣ أسابيع بعد الزيارة	يقدم رئيس فريق المراجعة الخارجي مسودة تقرير الزيارة إلى رئيس البرنامج و رئيس هيئة الاعتماد
٤ أسابيع بعد الزيارة	يقدم البرنامج أية تعديلات للحقائق الواردة في تقرير الزيارة إلى رئيس فريق المراجعة الخارجي و رئيس هيئة الاعتماد
٥ أسابيع بعد الزيارة	يقدم رئيس الفريق نسخة نهائية من التقرير إلى رئيس البرنامج و نسخة إلى رئيس هيئة الاعتماد
٦ أسابيع بعد الزيارة	يمكن للبرنامج أن يقدم استجابة إختيارية لتقرير المراجعة الخارجي
في الإجتماع الاعتيادي التالي لهيئة الاعتماد	1. يلتقي رئيس هيئة الاعتماد مع رئيس الفريق ورئيس البرنامج وأي ممثلين عن الجامعة المعنية؛ 2. تتخذ هيئة الاعتماد قرارها بخصوص اعتماد البرنامج.
١٠ أيام عمل بعد الإجتماع برئيس هيئة الاعتماد	ترسل هيئة الاعتماد قرارها مع كل الوثائق المرفقة إلى رئيس البرنامج و رئيس الجامعة المعنية بعد ١٠ أيام عمل من إنتهاء اجتماع رئيس هيئة الاعتماد الذي تم اتخاذ القرار خلاله.

إيجابيات الاعتماد الأكاديمي

ليس هناك شك في أن الحصول على درجة أكاديمية يعزز من فرص الحصول على مستقبل أفضل. ولكن اختيار الجامعة والكلية والقسم الأكاديمي سيكون له التأثير الأكبر على إمكانية الحصول على الوظيفة والتقدم المستقبلي. ونتيجة للتكاثر الهائل في أعداد الجامعات والكليات والبرامج الأكاديمية فقد أصبح لزاماً على الطالب وعائلته أن يتعرفوا على البرامج التي توفر تعليماً أفضل يكون مطلوباً من قبل أرباب العمل ومؤسساته. وليس هناك من شك في أن الإعتماد الأكاديمي قادر على تعريف البرامج الأكاديمية الجيدة والأخرى الأقل جودة. وإيجابيات الإعتماد الأكاديمي لا تخص الطالب فقط بل تتعداه إلى البرنامج الأكاديمي نفسه والجامعة التي يتوفر من خلالها (**Florida Tech**, ٢٠١٦).

الايجابيات للبرنامج الذي يتم اعتماده:

- الثقة في أن برنامج إعداد اختصاصي المعلومات يوفر خدمات جيدة وإنه طور آلية لضمان استمرارية العمل لتطوير خدماته،
- يوفر الفرصة لتطوير عملية التحقق من عمل البرنامج الأكاديمي،
- يطور التقاليد الأكاديمية في مؤسسة التعليم العالي وبرنامج إعداد اختصاصي المعلومات، ويحسن معنويات أعضاء هيئة التدريس، ويسهم في إقامة علاقات طيبة بين أعضاء هيئة التدريس وإدارة البرنامج الأكاديمي،
- يوفر الفرصة للحصول على تصور الزملاء الخبراء ووجهات نظرهم بخصوص أهداف البرنامج وغاياته،

- يوفر معلومات عن مستوى أداء البرنامج مقارنة ببرامج إعداد اختصاصي المعلومات الأخرى على المستوى المحلي والإقليمي، وحتى العالمي،
- يسهم في تحسين مستوى الكفاءة والمسائلة،
- ربما يسهم في تقليل شكاوى ومشاكل اعضاء هيئة التدريس والطلبة،
- يساعد في توفير الفرصة لطلب المزيد من التمويل للبرنامج، وأخيراً
- يوفر الفرصة لمن يكمل البرنامج للالتحاق مباشرة ببرامج الدكتوراه المعروفة عالمياً و التي لا تقبل سوى الحاصلين على الماجستير من برامج معتمدة من جمعية المكتبات الأمريكية.

الايجابيات للطلبة و عائلاتهم

- ضمان أن مستوى التعليم والتأهيل الذي يوفره البرنامج هو بالمستوى المطلوب أو أفضل من ذلك،
- يؤدي الاعتماد الأكاديمي لبرنامج اعداد اختصاصي المعلومات الى تحسن السمعة الاكاديمية للبرنامج مما يوفر فرص عمل أفضل لخريجيه،
- تشترط العديد من المؤسسات (خاصة التعليمية الرفيعة المستوى) أن يكون المتقدم للعمل فيها خريج برنامج معتمد من قبل جمعية المكتبات الأمريكية أو هيئة مماثلة،
- تقديم الضمانة لأرباب العمل المستقبليين في أن خريج البرنامج يمتلك المهارات والتعليم التي يحتاجونها في من سيتم تعينه كأخصائي معلومات.

توصيات وخاتمة

التوصيات التالية هي ما تود هذه الدراسة أن تقدمه للمهتمين بتعليم وإعداد اختصاصي المعلومات العرب:

١. ضرورة الاتفاق على تشكيل هيئة إعتماد لبرامج إعداد اختصاصي المعلومات العرب ترتبط بجهة يتم الاتفاق عليها، ونقترح "الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات»،

٢. نوصي بتبني معايير الاعتماد التي وضعتها جمعية المكتبات الامريكية. وإذا لم يكن خذا ممكناً فلابد من تطوير معايير عربية تتوائم وتتناغم بصورة فعلية مع المعايير التي وضعتها (وتطورها) جمعية المكتبات الأمريكية، كونها المعايير المعتمدة عالمياً لتطوير وتوجيه كليات وبرامج دراسات المكتبات والمعلومات،

٣. الاتفاق على أن المحتوى العالمي لبرامج دراسات المكتبات والمعلومات هو العنصر الأكثر أهمية في تعليم المكتبات والمعلومات لذلك لابد من تعزيز المناهج الدراسية لبرامج دراسات المكتبات والمعلومات بمقررات دراسية تهتم بهذا السياق،

٤. ما دامت المداخل للمعلومات أصبحت أكثر عالمية، فلابد من تقديم طالب المكتبات والمعلومات وتعريفه بالبنية البنائية (**infrastructure**) لهياكل المعلومات العالمية المطورة في كليات المكتبات والمعلومات في أرجاء العالم المختلفة (**Hayes**, ١٩٨٨).

٥. يتوجب على برامج المكتبات والمعلومات العربية العمل على توظيف أعضاء هيئة تدريس بخبرات عالمية بدل الإعتماد على أعضاء هيئة تدريس بخبرات محلية فقط.

ولا بد من الإشارة إلى أن الاعتماد الأكاديمي يعمل على التعريف بمستوى الكفاءة التنظيمية للبرنامج التعليمي الخاص باعداد اختصاصي المعلومات مقارنة بالبرامج التي تم إعتمادها من قبل نفس هيئة الاعتماد. كما أنه يحدد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، ويقدم اقتراحات بشأن الكيفية التي يمكن بها تحقيق تلك التحسينات حيث أنه يتوجب على البرنامج التعليمي أمتلاك العديد من الضوابط الإدارية النافذة والخاصة بالمساءلة والكفاءة، والاستخدام الفعال للموارد المتاحة في تقديم الخدمات.

وأخيراً أصبح تعليم اختصاصي المعلومات مسؤولية العديد من الأقسام والبرامج الأكاديمية. وباختصار، مثل بقية البلدان النامية، يجب أن تركز الدول العربية إهتمام سياسات الاعتماد الأكاديمي على تعزيز الإجراءات الأكاديمية في كل جامعة لتطوير التعليم والتعلم. فالخاصية الأساسية للإعتماد الأكاديمي يجب أن تكون القياس والإستخدام الفعال للمعلومات في أوجه النشاط الجماعي من قبل أعضاء هيئة التدريس في كل مؤسسة أكاديمية. ويجب أن تتولى الاعتماد الأكاديمي مؤسسات مستقلة تماماً عن الجامعات وعن الحكومات وإلا فستكون النتائج متحيزة مهما كانت محاولات تحقيق العدالة.

مصادر البحث

- Abdullahi, Ismail and Kajberg, L. (٢٠٠٤) A study of international issues in library and information science education: survey of LIS schools in Europe, the USA and Canada. New Library World, ٣٥٦ - ٣٤٥ ,(١٠/٩) ١٠٥.
- American Library Association. (٢٠١٥) Accreditation Frequently Asked Questions. Retrieved from: http://www.ala.org/accreditedprograms/faq.
- American Library Association - Committee on Accreditation. (٢٠١٥) Standards for Accreditation of Master's Programs in Library and Information Studies Adopted by approval of the Council of the American Library Association, February ٢٠١٥ ,٢. Retrieved frhttp://www.ala.org/ accreditedprograms/sites/ala.org.accreditedprograms/files/content/standards/Standards٢٠١٥_ adopted.١٥-٠٢-٠٢.pdf.
- American Library Association, Office of Accreditation (٢٠٠٨). Standards for accreditation of
- master's programs in Library and Information Studies. Retrieved from: http://www.ala.org/ accreditedprograms/sites/ala.org.accreditedprograms/files/content/standards/standards_٢٠٠٨.pdf
- American Library Association-Office for Accreditation. (٢٠١٥) Accreditation Process, Policies, and Procedures, fourth edition: The comprehensive review process. Retrieved from: http://www.ala.org/accreditedprograms/sites/ala.org.accreditedprograms/files/content/AP٤/٣thedition/AP٤_٣th_ed_II.١.pdf.
- American Library Association-Office for Accreditation. (٢٠١٥) Standards for Accreditation of Master's Programs in Library and Information Studies. Adopted by the Council of

the American Library Association January ٢٠٠٨ ,١٥. Retrieved from: http://www.ala.org/ accreditedprograms/sites/ala.org.accreditedprograms/files/content/standards/standards٢٠٠٨.pdf.

- American Library Association. (١٩٥٢) Standards are quoted from American Library Association, "Standards for Accreditation," ALA Bulletin, ٤٤ ,(١)٤٦. Retrieved from: http://www.jstor.org/stable/ ٤٣٠٥٨٢٠
- American Library Association. (٢٠١٥, Dec. ٢٢) Standards for Accreditation Overview. Retrieved from: http:// www.ala.org/accreditedprograms/standards/ap٣/overview/standards
- American Library Association. (٢٠١٥, Dec.٢٧) Standards for Accreditation of Master's Programs in Library and Information Studies ١٩٩٢. Adopted by the Council of the American Library Association January ١٩٩٢ ,٢٨; Effective January ١٩٩٣ ,١. Retrieved from: http://www. ala.org/accreditedprograms/ standards/standards.
- American Library Association. (٢٠١٥, Dec. ٢٢) Standards, process, policies, and procedures (AP٣). Retrieved from: http://www.ala.org/accreditedprograms/standards
- American University in the Emirates. (٢٠١٥, Dec. ٢٨) Master in Library and Information Science. Retrieved from: http://www.aue.ae/en/college-institutes/programs/graduate-program/master-in-library-and-information-science.html
- Anderson, Chris, (٢٠٠٨) "The End of Theory: The Data Deluge Makes the Scientific Method Obsolete" Wired Magazine, ٦/٢٣/٢٠٠٨. Retrieved from www.wired.com/٠٦/٢٠٠٨/pb-theory/
- Carnovsky, Leon (١٩٦٧) The Evaluation and Accreditation of Library Schools, The Library Quarterly: Information, Community, Policy, ٣٤٧-٣٣٣ ,(٤)٣٧. Retrieved from: http://www.jstor.org/stable/٤٣٠٥٨٢٠
- Dill, David D. (٢٠١٤) Ensuring Academic Standards in US Higher Education, Change. ٥٩-٥٣ ,(٣)٤٦. Retrieved from: http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=٤&sid=f٧d٣٨٧٩a٧-e٤٢-٣١ce٨-c٧١٤٢-٩٩bec٤٣f١f٤٠%sessionmgr٤٠٠٢&hid=٤١١٤
- Florida Tech (٢٠١٦) Benefits of Earning a Degree From an Accredited University. Retrieved from: http://www.floridatechonline.com/resources/online-degree-programs-information/benefits-of-earning-a-degree-from-an-accredited-university/#sthash.jkTg٧Um٧.dpuf
- Garrison, D. (٢٠٠٣), Apostles of Culture: The Public Librarian and American Society, -١٨٧٦ ١٩٢٠. Foreword by Christine Pawley. Print Culture History in Modern America. University of Wisconsin Press: Madison, WI, ٢٠٠٣.
- Hayes, R. M. (١٩٨٨). Part I. curricula and accreditation. Journal of the American Society for Information Science (٣١٢ ,(٥)٣٩ ,(١٩٩٨-١٩٨٦. Retrieved from: http://search.proquest.

com /docview/ ٢١٦٨٩٠٢٥٩?accountid=١٤٥٤٥٤

- Kent, Allen. (١٩٨٥) Accreditation of Library Education. In Encyclopedia of Library and Information Science. Vol, ٣٩, Retrieved from::https://books.google.com.kw/books?Id=gr٤Cox١lpwMC&pg=PA٣٣&lpg=PA٣٣&dq=ALA+accreditation+standards١٩٧٢+
- Kuwait University (٢٠١٥, Dec. ٢٨) College of Social Sciences. Retrieved from: http://www.kuniv. edu/ku/Colleges/ CollegeofSocialsciences/.
- McGill University (٢٠١٥, Dec. ٢٠) School of Information Studies: Mission & history. Retrieved from: https://www.mcgil l.ca/sis/about/mission-history
- Morton, Florrinell (١٩٦١) Accreditation in Library Education, ALA Bulletin, ٥٥ (١٠), ٨٧٦-٨٧٩. Retrieved from: https://www.jstor.org/stable/pdf/٢٥٦٩٦٢٩٢.pdf? Accept TC=true
- Peters, Tom. (١٩٨٧) Thriving on Chaos. New York: Alfred A. Knopf
- Prensky, M. (٢٠٠١) "Digital natives, digital immigrants," On the Horizon, ٩(٥), ١-٦.
- Richardson, John V. Jr.) ٢٠١٠), "History of American Library Science: Its Origins and Early Development". In Encyclopedia of Library and Information Sciences, Third Edition, edited by Allen Kent. Retrieved from: http://polaris.gseis.ucla.edu/jrichardson/ALS.pdf
- Schomaker, Rahel, (٢٠١٥) Accreditation and quality assurance in the Egyptian higher education system, Quality Assurance in Education, ٢٣ (٢), ١٤٩-٦٥. Retrieved from: http://dx.doi.org/ ١٠/١١٠٨/QAE٠٠٣٤-٢٠١٣-٠٨-
- Selden, William K. (١٩٦٠) Accreditation; A struggle over standards in higher education. Cited by: Cardozo, Michael H. (١٩٧٢), Accreditation in Legal Education, ٤٩ Chi.-Kent. L. Rev. ١. Retrieved from: http://scholarship.kentlaw .iit.edu/cklawreview/vol٤٩/ iss٢/١
- United Arab Emirates. (٢٠١٥, Dec ٢٨) Commission for Academic Accreditation. Retrieved from: https:// www. abudhabi.ae/portal/public/en/citizens/education/universities/gen_info١٥?docName= ADEGP_DF١٩٦٦٢_EN&_adf.ctrl-state=١czzdt٢٤٨e_٤&_afrLoop=#١٦٦١٢٢٦٥٠٣٥٥٧٤٢٢٠!
- United Arab Emirates Commission for Academic Accreditation (٢٠١٥, Dec. ٢٨) Standards for Licensure and accreditation٢٠١١. Retrieved from: https://www.caa.ae/caa/images/Standards ٢٠١١.pdf.
- White, Carl Milton. (١٩٦١), The origins of the American library school. New York: Scarecrow Press Retrieved from: http://www.worldcat.org/title/origins-of-the-american-library-school/oclc/ ٢٧١٧٩ ٦٠٩٩
- Wikipedia, the free encyclopedia. (٢٠١٥, Dec. ٢١) Education for Librarianship, Retrieved from: https://en.wikipedia. org/wiki/Education for librarianship
- Williamson, Charles C. (١٩٢٣) Training for Library Service; A Report Prepared for the Carnegie Corporation of New York. Boston, MA: D.B. Updike, the Merry Mount Press.

Retrieved from: https://archive.org/details/trainingforlibra٠١١٧٩٠mbp

- الصباغ، عماد (٢٠١٦)، برامج إعداد اختصاصي المعلومات العرب بين المحلية والعالمية: أثر الإعتماد الأكاديمي العالمي، وقائع بحوث مؤتمر التعليم العالي في العالم العربي: نحو التنافسية العالمية، عمان-الأردن ١١-١٢ آيار/مايو ٢٠١٦. عمان-الأردن: الجامعة الأردنية، ص: ٣٨٤-٤١٤.
- بوابة المكتبات، (٢٠١٥) قسم المكتبات و الوثائق و المعلومات - جامعة القاهرة. تم الاسترجاع من: http://www.aplis.cybrarianinfo/index.php/schools/١١٥-٢٠٠٩-٠٤-٠٧-١٠-٠٣-٠٤? ٦=Showall =&start
- دولة الكويت (٢٠١٥) الجهاز الوطني للاعتماد الأكاديمي و ضمان جودة التعليم. تم الاسترجاع من: معايير-تحقيق الجودة-و الحصول على-الاعت http://nbaq.edu.kw//
- جمهورية مصر العربية - الهيئة القومية لضمان جودة التعليم و الاعتماد (٢٠١٥) المؤسسات المعتمدة التعليم العالي. تم الاسترجاع من: http://naqaae.eg/?page_id=٩٧٢
- سلطنة عمان- الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي، (٢٠١٦) نبذة عن إنشاء الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي واختصاصاتها. تم الاسترجاع من: http://www.oaaa.gov.om/ar/About.aspx#Establishment
- سلطنة عمان- الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي، (٢٠١٦) نظرة عامة عن الإعتماد البرامجي. تم الاسترجاع من: http://www.oaaa.gov.om/ar/Program.aspx#PgmOverview
- المملكة الأردنية الهاشمية-هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي. (٢٠١٥). التخصصات المعتمدة. تم الاسترجاع من: http://www.heac.org.jo/?page_id=٨٢١٧

دور المكتبات ومراكز المعلومات في الحصول على الاعتماد الأكاديمي: مكتبة كلية الاقتصاد بجامعة السلطان قابوس أنموذجا

إعداد: أصيلة الهنائي
حسناء الحرملي
هاجر البداعي
جامعة السلطان قابوس

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إلتزام مكتبة كلية الإقتصاد والعلوم السياسية بتوفير بيئة تعليمية مناسبة من خلال تطبيق معايير الإعتماد الأكاديمي. لقد اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي باستخدام أداة الدراسة المتمثلة في استمارة التقييم والتي شملت خمسة محاور وهي: التخطيط والتقويم، التنظيم، دعم المستفيدين، الموارد والمرافق، الأدلة ومؤشرات الأداء.

وقد أظهرت نتائج الدراسة بأن المكتبة ملتزمة بتطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي من أجل توفير بيئة تعليمية مناسبة لمستفيديها من الهيئة الأكاديمية والطلبة. وقد أظهرت النتائج أن المكتبة لم تطبق أحد شروط المعايير والمتمثل في الاعارة المتبادلة بين المكتبات نظرا لقيام المكتبة الرئيسة بتقديم تلك الخدمة.

وبذلك أوصت الدراسة بضرورة تفعيل التعاون بين مختلف مؤسسات المعلومات، و بضرورة زيادة السعة الإستيعابية للمكتبة وذلك من خلال زيادة مساحتها.

المقدمة

لقد شهدت المنظومة التعليمية في العصر الحالي تطورا ملحوظا ومتسارعا عما كانت عليه في السابق؛ فالأساليب التقليدية المتبعة في التعليم كالتلقين والاعتماد على المصدر الواحد أصبحت وحدها لا تكفل خلق جيل متكامل فكريا وإبداعيا؛ لذلك فقد دأبت مختلف الجهات والمؤسسات التعليمية وفي مقدمتها الجامعات والكليات والمعاهد العليا على تحسين العملية التعليمية بما يحقق الفائدة المنشودة ويثري احتياجات بيئات العمل بما تطلع عليه منه خريجين ذوي مؤهلات وقدرات إبداعية عالية الجودة. وليس هذا فحسب؛ فقد شهدت الساحة تنافسا شديدا بين تلك المؤسسات الجامعية لتحسين خدماتها وبرامجها التعليمية المقدمة للملتحقين بها بما يضمن تخريج أفواجا مؤهلة تأهيلا شاملا ومتكاملا؛ والمكتبات الجامعية ليست بمنئ عن ذلك التطوير من خلال ما تقدمه للهيئات الأكاديمية والطلاب من برامج تعليمية و مصادر معلوماتية حديثة ومتطورة.

ومن أوجه تلك التنافسية هو سعي المؤسسات التعليمية الأخير والمتواصل على الحصول على الاعتماد الأكاديمي لبرامجها التعليمية وخططها الدراسيه. وتعد كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة

السلطان قابوس إحدى هذه المؤسسات التي تسعى وبشدة للحصول على ذلك الاعتماد الأكاديمي. وبما أن مكتبة الكلية جزءا لا يتجزأ من هذه المنظومة وذلك من خلال ما تقدمه من خدمات ومصادر وبرامج تدعم العملية التعليمية كان لازاما أخذها بعين الاعتبار عند البحث عن الاعتماد الأكاديمي.

وبذلك جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على مجموعة من النقاط المتمثلة بتوفير البيئة التعليمية المناسبة للمستخدمين من خلال تطبيقها لمعايير الإعتماد الاكاديمي المتمثلة في: التخطيط والتقويم، التنظيم، دعم المستفيدين الموارد والمرافق.

مشكلة الدراسة

نتيجة للتنافسية التي تسعى لها الجامعات من أجل الحصول على الاعتماد الأكاديمي، سعت مكتبة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية لتقديم أفضل الخدمات للمستفيديها بما يتلائم وتلك المعايير كون أن كلية الاقتصاد والعلوم السياسية تسعى حاليا للحصول على الاعتماد الأكاديمي، وبذلك قامت الباحثات بالتقصي العميق حول المكتبة لمعرفة نقاط القوة لدعمها ومكامن الضعف لتقويتها لتحقيق أهداف الكلية التابعة لها.

أهداف الدراسة

هدفت هذة الدراسة إلى التعرف إلى مدى إلتزام مكتبة كلية الإقتصاد والعلوم السياسية بتوفير بيئة تعليمية مناسبة من خلال تطبيق معايير الإعتماد الأكاديمي.

أسئلة الدراسة

١. ما مدى إلتزام مكتبة كلية الإقتصاد والعلوم السياسية بتوفير البيئة التعليمية المناسبة للمستخدمين من خلال تطبيقها لمعايير الإعتماد الاكاديمي المتمثلة في:

- التخطيط والتقويم
- التنظيم
- دعم المستفيدين
- الموارد والمرافق
- الأدلة ومؤشرات الأداء

٢. ما دور مكتبة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية في حصول كلية الاقتصاد والعلوم السياسية على الاعتماد الأكاديمي؟

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: دور مكتبة كلية الإقتصاد والعلوم السياسية في حصول كلية الإقتصاد والعلوم السياسية على الإعتماد الأكاديمي.
- الحدود الزمنية: فترة إعداد الدراسة في سنة ٢٠١٦- ٢٠١٧
- الحدود المكانية: كلية الإقتصاد والعلوم السياسية بجامعة السلطان قابوس.

مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في مكتبة كلية الإقتصاد والعلوم السياسية.

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في كونها الدراسة الأولى التي تناولت موضوع الإعتماد الأكاديمي في جامعة السلطان قابوس، وسوف تسهم الدراسة في مساعدة كلية الإقتصاد والعلوم السياسية كونها تسعى حاليا في الحصول على الإعتماد الأكاديمي.

منهج الدراسة وآداتها

استخدمت الدراسة المنهج التحليلي باستخدام أداة الدراسة المتمثلة في استمارة التقييم والتي شملت خمسة محاور وهي:

- التخطيط والتقويم
- التنظيم
- دعم المستفيدين
- الموارد والمرافق
- الأدلة ومؤشرات الأداء

وفي كل محور توجد مجموعة من الأسئلة التي تقيم المكتبة من عدة جوانب

مصطلحات الدراسة

- المعايير: هي أوعية المعلومات التي تصدرها الهيئات الوطنية والدولية صاحبة الشأن لتحديد المستويات في المواد والمصنوعات تسهيلاً لتبادل المعلومات والخدمات وهي النموذج الذي يحتذى به لقياس درجة أو اكتمال أو كفاءة شيء ما. (الزايد، ١٩٩٨)
- الإعتماد الأكاديمي: عملية تقييم غير حكومية، طوعية، منظمة وتعليمية لبرامج مؤسسة معينة أو للمؤسسة ككل، والإعتماد هو عملية جماعية على أساس التقييم الذاتي وتقييم الأقران لتحسين الجودة الأكاديمية. (ODLIS، ٢٠١٦)

الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات الحديث عن المكتبات والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التعليمية ويمكن الإشارة الى الدراسات الآتية:

أعد معتوق (٢٠٠٩) دراسة بعنوان: التقويم الذاتي لمؤسسات المعلومات الجامعية دراسة تطبيقية على مكتبتي جامعة الملك عبد العزيز والملك سعود والتي هدفت الى تقييم جودة أداء مكتبتي الملك عبد العزيز والملك سعود فيما يتعلق بالتخطيط والتقييم التنظيم والمستخدمين والمصادر، وقد أوصت الدراسة فيما يتعلق بالموظفين بتدريب القيادات في المكتبات على التخطيط والتقويم كذلك تفعيل الزيارات المتبادلة بين مسؤولي المكتبات لتبادل الخبرات فيما بينها.

وركزت دراسة جبارة و السمير(٢٠١٤) دور معايير الاعتماد في تحقيق جودة أداء الأداء في مكتبات الجامعات الخاصة السورية حيث هدفت الدراسة الى التعرف على مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية لمعايير الاعتماد الاكاديمي وكذلك توفير مقترحات وتوصيات مستقبلية لتحسين جودة أدائها، وقد استخدمت الدراسة أداة الاستبانة لجمع المعلومات من مدراء المكتبات، وتوصلت الدراسة الى ان معظم المكتبات التي شملتها الدراسة تطبق معاير الوزارة فيما يتعلق بالمساحة والأثاث والمقتنيات من كتب ودريات ومراجع والموظفين المتخصصين في علم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات .

كما أعد أبو بكر واخرين (٢٠١٠) دراسة بعنوان تطوير معايير اعتماد أكاديمي للجامعات الفلسطينية وهدفت الى إلى تطوير معايير اعتماد أكاديمي للجامعات الفلسطينية الخاصة من خلال استكشاف مفهوم المعايير الأكاديمية في التعليم العالي في الجامعات الفلسطينية لـدى المجتمـع التعليمي الأكاديمي.، وقام الباحث بدراسة عدة معايير في الجامعات عينة الدراسة ومن بينها مصادر التعليم والتعلم، حيث حرص الباحث على ابراز دور مصادر التعلم من خلال قياس درجة تأهيل فرق إدارة مراكز التعليم والتعلم على اختلاف التخصصات المعرفية، وكذلك قياس مدى كفاية مصادر التعليم والتعلم في الجامعة لتحقيق الأهداف من إنشائها، ومدى إسهام مصادر التعليم والتعلم في تعزيز الحس البحثي لدى الطلبة، والهيئة التدريسية. وأوضحت النتائج نقص في تقنيات التعليم ومصادر المعلومات، وأنها لا تفي بتحقيق الأهداف المأمولة منها.

واتجهت دراسة أبو عيد (١٩٩٨) الى تحليل واقع مكتبات الجامعات الاهلية في الأردن ومعايير اعتمادها بشكل عام او خاص على مستوى الجامعة، وأشار الى ان الاعتماد العام يعتبر الجامعة مؤهلة تأهيلا عاما بعد تحقيقها مجموعة من المعايير ومنها الأدوات والتجهيزات والمصادر التعليمية وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها ان معظم المكتبات المدروسة بحاجة ماسة الى رفدها بمتخصصين في علم المكتبات ليشكلوا القاعدة والنواة الأساسية للمكتبة لكي تنهض هذه الكليات بمستوى الخدمة التي تقدمها، وقد أوصى الباحث بضرورة فتح برامج لتدريس علم المكتبات والمعلومات وخاصة على مستوى الدراسات العليا نظرا لحاجة السوق المحلية في الاردن لمثل هذه التخصص.

ومن الدراسات المهمة دراسة شكر (٢٠٠٧) بعنوان تقييم مؤسسات التعليم العالي في ضوء معايير الاعتماد الأكاديمي: دراسة مقارنة والتي هدفت الى توصيف واقع كلية التجارة بجامعة الازهر وكلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبد العزيز من خلال قياس مدى التزامهما بمعايير الجودة واوصت الدراسة بضرورة تدعيم مكتبات الكليات بالكتب والمراجع العلمية الحديثة، مع ضرورة التزام أعضاء هيئة التدريس بتعريف الطالبات كيفية البحث في المكتبة والقواعد الخاصة بها.

الإطار النظري للدراسة

باتت قضية الإعتماد الأكاديمي من أهم القضايا في أوساط التعليم العالي، نظرا لكونها أساسا لازما وضروريا لتحقيق أي نهضة مرجوة في العملية التعليمية بكل مكوناتها. من هذا المنطلق يعرض هذا الفصل مفهوم الإعتماد الأكاديمي وأهدافه وشروطة، ومبادئه، اضافة إلى طرق الإعتماد، وكذلك نبذة عن كلية الإقتصاد والعلوم السياسية.

مفهوم الإعتماد الأكاديمي

إن مصطلح الإعتماد من المصطلحات الحديثة التي بدأ استخدامها في البحوث مع مطلع التسعينات من القرن الماضي، نتيجة لشيوع استخدام مفاهيم الجودة في المؤسسات التعليمية.

يعرف الهلالي (٢٠٠٩) الإعتماد بأنه "عملية قياس وتعزيز للجودة تتم من خلال عملية مراجعة تطوعية يقوم بها فريق من النظراء Peer Reviewers ويتم بواسطتها الإعتراف بمؤسسة تعليمية أو برنامج تعليمي بناء على معايير معينة متفق عليها مسبقا".

كما يعرف كلا من مجيد و الزيادات (٢٠٠٨) الإعتماد على أنه مجموعة من الاجراءات والعمليات التي تقوم بها هيئة الاعتماد من أجل أن تتأكد من أن المؤسسة قد تحققت فيها شروط ومواصفات الجودة النوعية المعتمدة لدى مؤسسات التقويم.

وتجدر الإشارة إلى أن الاعتماد عملية تقويم تخضع لها المؤسسة التعليمية، عن طريق مجموعة من الإجراءات يتم من خلالها إعطاء فكرة تعليمية شاملة للمؤسسة التعليمية ومن خلالها تتبين نقاط القوة والضعف التي توجد فيها مما يترتب عليه إعطاء حكم على كفاءة وأهلية ومدى جودة هذه المؤسسة للقيام بمسؤوليتها المناطة بها (امين، ٢٠١٢).

أهداف الاعتماد الأكاديمي

«يسعى نظام الاعتماد الأكاديمي إلى تحقيق أهداف محددة، حيث يعمل على التحسين والتطوير النوعي لمؤسسات التعليم العالي والبرامج التعليمية بها، كما يساعد على توفير المعلومات المتعلقة بنوعية البرامج المقدمة للجمهور للإطلاع عليها» (ابو سنينة، ٢٠٠٤، ص٥). وقد أشار عبدالمعطي (٢٠٠٩) إلى جملة من الأهداف التي يسعى الاعتماد إلى تحقيقها من أهمها:

١. مساعدة الجامعات والمؤسسات التعليمية على تحديد أهدافها من خلال عملية التقييم الذاتي.
٢. منح الجامعات والبرامج المعتمدة مكانة متميزة في مجتمعها وبين الجامعات الأخرى.
٣. تغذية سوق العمل بأفضل الخريجين.
٤. حماية سمعة المؤسسة على المستوى العالمي فيما يتعلق بجودة تعليمها ومستواه ومعاييره.

ويلخص Edward (٢٠٠٨) أهداف الإعتماد في:

١. تعزيز عملية تحسين الجودة.
٢. تقييم وسائل توكيد الجودة من خلال عملية التقييم الذاتي ومجموعة من معايير التقييم التي تم تصميمها من خلال هيئات متطوعة غير حكومية.

شروط ومتطلبات الإعتماد الأكاديمي

١. أن يسبق عملية تطبيق الإعتماد القيام بعمليات تطوير جذرية للمؤسسات التعليمية ومن ثم يأتي التطبيق كمرحلة ثانية.
٢. قيام المؤسسة التعليمية بتحديد أهدافها التربوية والتعليمية بحيث تتلاءم مع حاجات المجتمع الذي

تنتمي إلية هذه المؤسسة.

٣. أن يكون للمؤسسة مجلس أمناء يعمل كأداة مستقلة لرسم السياسات العامة، على أن يضم هذا المجلس أعضاء من قادة المؤسسة التعليمية.
٤. أن يتولى إدارة المسسة بالإضافة إلى العميد عدد كاف من الموظفين والإداريين ذو الكفاءة العالية.
٥. حداثة أساليب التقويم المستخدمة للإعتماد ومناسبتها للعصر.
٦. أن يتوفر للمؤسسة عدد كاف من أعضاء التدريس من ذوي الخبرة.
٧. أن يتضمن الاعتماد الحصول على تغذية راجعة حول مجريات التقويم (الكيلاني، ٢٠٠٢).

مبادئ الإعتماد الأكاديمي

يعد الاعتماد الأكاديمي وسيلة تهدف إلى تحقيق أفضل مستويات الجودة والنوعية في التعليم، لذا لابد أن يكون له مبادئ عامة يقوم عليها وتحكمه وتوجهه، ومن أهم هذة المبادئ كما اوضحها عبد المعطي (٢٠٠٩):

١. أن يكون الأعتماد الأكاديمي مطلبا اجتماعيا يسعى المجتمع إلى تحقيقه وجعله ممارسة مقبولة من قبل المؤسسات التعليمية.
٢. أن يكون للأعتماد أهداف واضحة يسعى إلى تحقيقها.
٣. أن يكون للاعتماد أنظمة ولوائح يسير عليها وتوضح الكيفية التي يتم إجراؤها بها.
٤. أن تقوم بالإعتماد الأكاديمي هيئة مستقلة في تنظيمها وممارستها.

طرق الإعتماد الأكاديمي

إن جودة طرق الإعتماد الأكاديمي ذات صلة مباشرة بمستوى هذا الإعتماد، وكثيرا ما تكون الطرق غير الجيدة للاعتماد سببا في ضعف الثقة فيه وفي نتائجه وقراراته. ومن الأهمية بمكان تأكيد أن حسن اختيار الأفراد الذين سيقومون بتمثيل هيئة الإعتماد يعد مطلبا أساسيا لنجاح الإعتماد، كما أن جودة طرق الإعتماد تتوقف على عدد من الإعتبارات التي يراها الخبراء والمختصون ومن أهمها:

١. أن عمليات الاعتماد الأكاديمي ينبغي أن تعزز استمرارية معايير الاعتماد الجيدة.
٢. أن عمليات الاعتماد الأكاديمي ينبغي أن تساعد مؤسسات التعليم العالي على الإرتقاء والتميز.
٣. أن عمليات الاعتماد الأكاديمي تشجع التعاون بين مؤسسات التعليم العالي ومؤسسات الاعتماد.
٤. أن عمليات الاعتماد الأكاديمي تعمل على حماية مؤسسات التعليم العالي من التدخلات الخارجية غير المناسبة.
٥. أن تساعد عمليات الإعتماد الأكاديمي مؤسسات التعليم العالي على المبادرات الذاتية نحو اعتماد برامجها.
٦. ومن هذا المنطلق يتضح أن هيئات الإعتماد الأكاديمي تستطيع أن توفر بيئة موضوعية لرفع مستوى كفاءة التعليم (الخطيب، ٢٠٠٣)

مكتبة كلية الإقتصاد والعلوم السياسية

افتتح مركز المعلومات بكلية الإقتصاد والعلوم السياسية تزامنا مع افتتاح الكلية في نوفمبر من عام ١٩٩٣. وتعد المكتبة جزء من المركز الذي اتخذ خدمة مجتمع كلية الاقتصاد والعلوم السياسية في المقام الأول ضمن أهدافه التي من أجلها أنشأ. والمكتبة عبارة عن مؤسسة بحثية وتثقيفية متخصصة في مجالات المحاسبة وإدارة الأعمال والاقتصاد والمالية والتسويق ونظم المعلومات والاحصاء التجاري والعلوم السياسية، والقصد من ذلك دعم البرامج والمقررات التعليمية والتدريبية لكلية الاقتصاد والعلوم السياسية من خلال الانفتاح على مصادر المعرفة والثقافات المتطورة محليا ودوليا لإمداد المجتمع بالكوادر البشرية المؤهلة لتلبية متطلبات سوق العمل على أساس الأهداف التالية:

- رفع مستوى ثقافة المستفيدين بتوفير الكتب والمراجع في كافة الحقول المرتبطة بالتخصصات في التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية.
- توفير الكتب والمراجع للمستفيدين لمساعدتهم في إعداد تقاريرهم ودراساتهم.
- تنظيم المواد المكتبية باستخدام التقنيات الفنية التي تسهل استخدام هذه المواد بدقة وبسرعة وبدون صعوبات.
- توفير أفضل الخدمات للقراء والباحثين وذلك بتقديم المعلومات بأفضل الوسائل المتاحة.
- التعاون مع المكتبات ومراكز المعلومات المحلية والخارجية بتبادل المعلومات والخبرات.
- توفير الجو المناسب للمطالعة والبحث العلمي.

نتائج الدراسة

النتائج المتعلقة بالمعيار الأول: التخطيط والتقويم

جدول رقم (١): التخطيط والتقويم

استراتيجية المكتبة واضحه من خلال كفاءتها وكفاءة برامجها	
تستطلع المكتبة آراء المستفيدين بمدى تلبية المصادر لاحتياجاتهم	
يتم اشراك أعضاء هيئة التدريس في التزويد	
يقوم أمناء المكتبة بمراجعة الكتب والمراجع المحجوزة والمواد المرجعية	

من خلال المعيار الأول والذي يركز على التخطيط والتقويم تبين أن للمكتبة دور واضح في سير العملية التنظيمية والتعليمية بداخلها، حيث أنها تضع استراتيجية فصلية يتم من خلالها تقسيم الأعمال وتوضيح الأدوار التي يجب على كل قسم القيام بها. كما أن الادارة في المكتبة تقوم بعقد اجتماعات يتم من خلالها مناقشة الأعمال التي تم انجازها والمشاكل التي تواجه كل قسم وطرق علاجها. اضافة إلى ذلك تقوم الأقسام بالمكتبة بكتابة تقارير سنوية يتم من خلالها توضيح المهام التي أنجزت والفعاليات التي أقيمت داخل المكتبة والبرامج التي تم اضافتها وتعديلها داخل المكتبة.

وفيما يتعلق بالتغذية الراجعة للمستفيدين تقوم المكتبة بتوزيع استبانات نهاية كل فصل ربيع لمستخدميها من أجل تقييم المكتبة من حيث الخدمات المقدمة لهم ومن خلالها يستطيع أمناء المكتبة الاستفادة منها والعمل على الأخذ بتوصياتهم من أجل تطوير المكتبة ورفع دورها التعليمي.

أما من ناحية التزويد فتقوم المكتبة بوضع خطة واضحة ومنظمة له حتى يتم تزويد المكتبة بالمصادر العلمية المناسبة وغير المكررة من خلال تتبع المصادر الموجودة في نظام المكتبة واشراك المستفيدين من الهيئة الأكاديمية والطلبة من خلال ارسال بريد الكتروني يقترحون من خلاله المصادر المناسبة التي يحتاجون اليها. كما تشرك المكتبة الهيئة الأكاديمية في التزويد من خلال ارسال قائمة المصادر التي يتيحها الناشرين وبناء عليها يختارون المصادر المناسبة لهم.

كما تولي المكتبة اهتمامها بمصادر المعلومات من خلال تفقد المصادر المتاحة فيها وذلك من خلال الجرد السنوي للمصادر ومتابعة الكتب المتأخرة والكتب التي تم حجزها والتواصل مع المستفيدين اللذين تأخروا في ارجاع المصادر من أجل اتاحتها للآخرين وبالتالي الاستفادة منها من قبل أكبر عدد منهم.

النتائج المتعلقة بالمعيار الثاني: التنظيم

جدول رقم (٢): التنظيم

	ساعات العمل كافية
	يتم ترتيب الكتب والمصادر وفقا لنظام معين
	تشترك المكتبة في الاعارة المتبادلة للمكتبات
	تعتمد المكتبة نظام معتمد للاستعارة والارجاع
	سهولة الوصول الى قواعد البيانات والمجلات العلمية
	وجود قواعد تنظم السلوك داخل المكتبة
	يستخدم نظام أمن فعال لمنع ضياع محتويات المكتبة

يتضح من خلال معايير المحور الثاني والمتمثلة في التنظيم بأن المكتبة تسعى بتوفير بيئة منظمة وسهلة للاستخدام لدعم مستفيديها من أجل خدمة العملية التعليمية. يتم فتح المكتبة يوميا من الساعه ٧ صباحا الى الساعة السابعة مساء وهذه فترة كافية للمستفيدين حسب ما أوضحوا في استبانة تقييم المكتبة. وقد قامت المكتبة بتجربة تمديد ساعات العمل الى الساعة الثامنة مساء ولمدة عام كامل وتم اشعار المستفيدين بذلك وقد لاحظ أمناء المكتبة عدم تجاوب المستفيدين من الفترة التي تم تمديدها وبذلك عاودت فتح المكتبة حسب النظام القديم مما يدل على كفاية الفترة الزمنية.

وفيما يتعلق بمصادر المعلومات في المكتبة فإن المصادر يتم فهرستها وتصنيفها وفقا لنظام السيمفوني. وهو نظام معتمد في كافة مكتبات جامعة السلطان قابوس. كذلك اعتمدت المكتبة مؤخرا نظام (٣m

خاص للاعارة والارجاع والتجديد ومعرفة الغرامات وهو نظام ذاتي يستطيع المستفيد من خلاله القيام بتلك الخدمات دون الرجوع لأمين المكتبة. فقد أصبح للمستفيد مساحة أكبر للحرية في التعامل مع النظام دون الحاجة لانتظار الدور حتى يصل لأمين المكتبة. ولكي تحافظ المكتبة على مصادر فقد قامت بتوفير بوابتين أمنيتين عند مداخل المكتبة لمنع تسريب مصادر المعلومات بطرق غير مشروعه وضمان بقاء تلك المصادر في الداخل. كما تتوافر كاميرات مراقبة عند قسم خدمات المعلومات وفي أرجاء أخرى من المكتبة لمتابعة النظام داخل المكتبة.

وفيما يخص المصادر الالكترونية فإن المكتبة توفر مجموعة من المجلات الالكترونية، الكتب الالكترونية، قواعد البيانات من خلال الموقع الالكتروني لجامعة السلطان قابوس وصفحة المكتبة والتي تسهل على المستفيد الوصول إليها من أي مكان وفي أي وقت دون الحاجه للرجوع لأمين المكتبة. وبالتالي فإن المصادر الالكترونية سهلت العمل على المستفيد للاستفادة منها حتى خارج الحرم الجامعي مما يجعل المادة العلمية متوفرة له وبشكل بسيط.

من ناحية أخرى فإن المكتبة لا توفر خدمة الاعارة المتبادلة كون أن المكتبة الرئيسة متكفلة بتقديم تلك الخدمة وفي حال طلب المستفيد ذلك يتم ارشاده بالذهاب إلى المكتبة الرئيسة لتعبئة استمارة طلب المصدر ومتابعة وصوله إليه.

وأخيرا، فإن المكتبة تسعى لتوفير بيئة منظمة وهادئة لمستفيديها من أجل الانتفاع بها من خلال وضع بعض القوانين والارشادات في كيفية التعامل مع أمناء المكتبة ومصادر المعلومات والمستفيدين فيما بينهم. حيث تم وضع لائحتين عند مداخل المكتبة وتم عرض تلك الارشادات في صفحة المكتبة على تويتر. وقد أبدى الطلبة احترامهم لتلك القواعد ايمانا منهم لأهميتها في تسهيل مهمة التعليم والتعلم لديهم داخل المكتبة.

النتائج المتعلقة بالمعيار الثالث: دعم المستفيدين

جدول رقم (٣): دعم المستفيدين

تقوم المكتبة بتدريب الطلبة الجدد على استخدام مرافق المكتبة وخدماتها
توفر المكتبة خدمة المراجع من خلال الاجابة على الاسئلة التخصصية
وجود نظام الكتروني ذا امكانيات بحثية تساعد في الوصول الى مصادر المعلومات في المكتبة
وجود اجراءات مناسبة لاعلام المستفيدين بالمواد الجديدة وبرامج التدريب والخدمات التي تقدمها المكتبة
وجود أدلة مطبوعة او الكترونية لمساعدة المستفيدين في الحصول على المجلات والمراجع وقواعد البيانات
يوجد في المكتبة عدد كافي من الاشخاص المؤهلين وذوي المهارة في مجال المكتبات والمعلومات

ويتضح من بيانات المعيار الثالث والتي تخص دعم المستفيدين بأن المكتبة تولي اهتمام كبير للمستفيد وتدعمه من أجل تسهيل عملية البحث والاستخدام للمعلومات. ومن تلك الاهتمامات أن أمناء المكتبة يقدمون دورات تدريبية للمستفيدين على ثلاثة مراحل: الأولى عند دخولهم الجامعه يتم تعريفهم بالمكتبة وأنواع المصادر وطرق التعامل معها ومع مرفقاتها. المرحلة الثانية تتم للطلبة اللذين يدرسون اللغة الانجليزية في المستوى السادس حيث توفر حصة خاصة بالمكتبة يتم من خلالها تعريف الطلبة بنظام المكتبة وطرق البحث في الفهرس وكيفية البحث عن الكتب في الأرفف واعارتها. كما يتم تعليمهم بشكل مبسط عن المصادر الالكترونية وطريقة البحث فيها ويكون ذلك بشكل عام. ومن ثم تعطى أسئلة للطلبة من أجل تطبيق ما درسوه. المرحلة الثالثة: وهي المرحلة الأقوى من حيث التدريب حيث يدربون بشكل مكثف على استخدام قواعد البيانات والمصادر الالكترونية وطرق البحث المتقدم. كما يتم تعليمهم نظام **endnote** وطرق توثيق المعلومة في داخل النص وفي المراجع. ويكون البرنامج التدريبي إما داخل المكتبة أو في معمل الحاسب الآلي أو أثناء محاضرة الطلبة في الفصل الدراسي بناء على طلب الأساتذة.

ومن الخدمات التي توفرها المكتبة أيضا هي الرد على استفسارات المستفيد من أجل دعمه في الاستخدام المكثف للمكتبة ويقوم أمناء المكتبة في كثير من الأحيان بتوفير تلك المعلومات التي يحتاجها المستفيد ليس فقط ارشاده في كيفية البحث. كما تقوم المكتبة بإرشاد الطلبة بالمصادر بالنشرات المطبوعه في كيفية الاستخدام وموقع المكتبة الذي يوضح خطوات البحث في المصادر الالكترونية. ويوجد في المكتبة عدة أنظمة للبحث وهي الفهرس الالكتروني، البحث الموحد، البحث عن المصادر الالكترونية والتي تعد محركات ناجحة تسهل للمستفيد الوصول الى المصادر المطبوعة والالكترونية.

والمكتبة لا تغفل في اعلام المستفيد بكل ما يستحدث فيها، حيث أن المكتبة تقوم بإرسال بريد الكتروني للمستفيدين تعلمهم بالكتب الجديدة التي وصلت للمكتبة مع ملخص بسيط لكل كتاب. كما وضعت المكتبة ركن خاص لها لتسهل للمستفيد الوصول اليها والاطلاع عليها مباشرة. اضافة الى ذلك، تقوم المكتبة باشعار المستفيد من خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي(تويتر) بالكتب الجديدة والدورات التي تقيمها داخل المكتبة وخارجها. علاوة على ذلك تقوم المكتبة بوضع ملصقات في لائحة الاعلانات بالمكتبة عن الدورات التدريبية التي تقيمها وأنواع الدورات والأوقات التي تقام فيها.

ولكي تنجز المكتبة مهامها بكفاءة عاليه يستوجب وجود أشخاص متخصصين ومهتمين بتفعيل المكتبة ومصادرها ولا يتم ذلك الا من خلال أمناء المكتبة المؤهلين، فلم تغفل المكتبة عن هذا الجانب فقامت بتشغيل أمناء مكتبة متخصصين للقيام بذلك الدور الفعال لخدمة المستفيد ودعم العملية التعليمية.

النتائج المتعلقة بالمعيار الرابع: الموارد والمرافق

جدول رقم (٤): الموارد والمرافق

الموارد والتجهيزات مناسبة لمتطلبات التعلم في المؤسسة التعليمية
الدعم المالي متوفر بشكل كافي لتغطية احتياجات التزويد،التصنيف، غيرها
تتوافر في المكتبة أماكن مناسبة لاستيعاب مجموعات الكتب والمجلات العلمية بطريقها تجعلها في متناول الجميع
تتوافر أجهزة حاسوبية وبرمجيات حديثة لدعم عملية الوصول الى المصادر الكترونيا
تتوافر خدمات تصوير مدعومة بنظام دفع مالي فعال
تتوفر في المكتبة مرافق كافية لاستخدام أجهزة الحواسيب الشخصية المحمولة
تتوافر الكتب والمجلات العلمية والمواد المرجعية باللغتين العربي والانجليزي
تتوافر مرافق للاستخدام الفردي والمجموعات

يتضح من المعيار الرابع والذي يركز على مرافق المكتبة ومواردها أن المكتبة أولت اهتمامها بالمكتبة من أجل دعم المستفيدين ودعم العملية التعليمية، حيث أنها وفرت الأجهزة الخاصة بالبحث في فهرس المكتبة وأجهزة أخرى خاصة بالبحث في قواعد البيانات. كما تتوفر معامل الحاسب الآلي والتي يبلغ عددها خمسة يتمكن من خلالها المستفيد تصفح محتويات المكتبة من المصادر الالكترونية وشبكة الانترنت. كما تساهم في دعم عملية التطوير لبرامج المكتبة من خلال توفير برامج تدريبية حول المكتبة وطرق التعامل مع مصادرها المختلفة.

كما قامت المكتبة بتوفير قاعات المناقشة الجماعية واحدة للطالبات وأخرى للطلاب وذلك حتى يتمكنوا من مناقشة دروسهم ومشاريعم الدراسية. كما تتوافر في المكتبة أماكن مخصصة للقراءة الفردية والتي يتمكن من خلالها المستفيد الاطلاع والقراءة، وهذه المرافق مزودة بالتجهيزات اللازمة المتمثلة في شبكة الانترنت ونقاط الكهرباء لاستخدام أجهزتهم الخاصة بكل سهوله. واضافت المكتبة مؤخرا أماكن مخصصة للقراءة الصامتة والتي تتوفر فيها الراحة والهدوء حتى يستمتع المستفيد بالاطلاع على مصادر المكتبة.

ولأجل تحقيق الفائدة القصوى من المكتبة قامت المكتبة بتوفير طابعات في مختبرات الحاسب الآلي بنظام الدفع المباشر والتي سهلت الجهد والوقت للمستفيدين حيث يمكنهم الطباعة طول فترة فتح المكتبة. كما وفرت آلة التصوير لمن يرغب في تصوير بعض المراجع والمجلات التي لا يمكن اعارتها لفترة طويلة مما سهل عليهم الاستفادة منها والحصول على المعلومات بشكل أسرع.

وفيما يتعلق بمصادر المعلومات، فإن المكتبة توفر مختلف مصادر المعلومات المطبوعة والالكترونية وباللغتين العربية والانجليزية ولكن طابع اللغة الانجليزية يغلب على اللغة العربية كون أن الدراسة في

الكلية باللغة الانجليزية فيبلغ عددالمصادر ما يقارب ١٨ ألف كتاب ٨٥٪ منها باللغة الانجليزيو و١٥٪ منها باللغة العربية. اضافة إلى ذلك فإن المكتبة توفر ميزانية كافية لشراء الكتب والتي يبلغ قيمتها ٥٠٠٠ ريال عماني وبالنسبة للمصادر الالكترونيه فإن ميزانيتها مرتبطة بالمكتبة الرئيسة بجامعة السلطان قابوس. ويعد هذا المبلغ كاف لتحقيق حاجة المكتبة من مصادر المعلومات المطبوعة. اضافة إلى ذلك، فإن المجلات العمانية التي تصدرها مؤسسات ووزارات السلطنة تتوفر بالمجان بمثابة اهداء للمكتبة كما تتوفر بشكل رقمي يتمكن من خلالها المستفيد تعدي الحدود المكانية والوصول اليها في الوقت والمكان المناسبين له.

النتائج المتعلقة بالمعيار الخامس: الادلة ومؤشرات الاداء

جدول رقم (٥): الأدلة ومؤشرات الآداء

تقوم المكتبة بعمل استبانات تقييم رضا المستخدم
تقوم المكتبة بالحصول على احصائيات حول معدلات استخدام الطلبة لمصادر المعلومات المرجعية

ولكي تحقق مكتبة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية رسالتها تسعى دائما لخلق بيئة تعليمية تتناسب وحاجة مستفيديها. ويتمثل ذلك في سعيها في الحصول على تغذية راجعة منهم من خلال ما يقترحوه في تلك الاستبانات التي يتم توزيعها في نهاية كل فصل ربيع للتعرف على حاجاتهم والمعوقات التي تحول دون استخدامهم للمكتبة الاستخدام الأمثل. كما تقوم المكتبة بعمل تقرير سنوي لانجازاتها داخل المكتبة ممثلة في عدد مصادر المعلومات التي تم توفيرها من خلال التزويد، واحصائيات الاعارة خلال سنة كاملة لمعرفة أكثر الموضوعات تم قراءتها، واحصائيات باستخدام المصادر الالكترونية خلال سنة كاملة للتعرف على اتجاهات المستفيدين نحو الموضوعات التي يبحثون عنها وبالتالي الاستفادة منها في عملية التزويد خلال السنوات القادمة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما دور مكتبة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية في حصول كلية الاقتصاد والعلوم السياسية على الاعتماد الأكاديمي؟

تسعى كلية الاقتصاد والعلوم السياسية حاليا في الحصول على الاعتماد الأكاديمي من قبل مؤسسة European foundation for management development EQUIS)) وتعد المكتبة أحد أهم البرامج لحصولها على ذلك الاعتماد. وبذلك أولت المكتبة اهتمامها ببرامجها وخدماتها من خلال توفير أجود المصادر وأفضل الخدمات. حيث قامت المكتبة مؤخرا بعمل دراسات حول استخدام المستفيدين لمصادر المعلومات - التقليدية والالكترونية- بالمكتبة وأكثر الموضوعات التي تحضى باهتمام المستفيدين من أجل الاستفادة منها لاحقا في عملية التزويد. كما قامت المكتبة أيضا بتوفير مؤلفات أدبية مختلفة للمستفيدين من أجل ترويح النفس وتشجيع المستفيدين على القراءة. اضافة إلى ذلك قامت المكتبة بترشيح مجموعة من الطلبة الأكثر استخداما وقراءة لمصادر المعلومات المتاحة من أجل تشجيع الآخرين على الاستفادة من المكتبة بشكل أفضل. وبالرغم من انخفاض ميزانية المكتبة في التزويد سعت لخلق

آفاق جديدة من أجل توفير مصادر المعلومات المناسبة من خلال التعاون مع مكتبات أخرى متخصصة. حيث قامت المكتبة مؤخرا بزيارة بعض من تلك المكتبات والتعرف على مصادرها والاستفادة منها. كذلك أولت المكتبة اهتمامها بالمصادر المفتوحة من خلال تصفح بعض المواقع والتي سيتم اضافتها لاحقا في موقع المكتبة ومن ثم اعلام المستفيدين بها للاستفادة منها.

التوصيات

بناء لتزايد أعداد الطلبة المستفيدين من المكتبة، وفتح المجال أمام طلبة جميع كليات الجامعة للأستفادة من المكتبة ومصادرها نوصي بضرورة زيادة السعة الإستيعابية للمكتبة وذلك من خلال زيادة مساحتها.

المراجع

- أبو بكر، م. ن. م.، وطناش، س. ي. (٢٠١٠). تطوير معايير اعتماد أكاديمي للجامعات الفلسطينية (رسالة دكتوراه غير منشورة). الجامعة الاردنية، عمان. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/554866
- الخطيب، محمد شحات (٢٠٠٣). الجودة الشاملة والإعتماد الأكاديمي في التعليم . الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع.
- الزايد، يسرية محمد.(١٩٩٨). المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية.
- امين، هنار (٢٠١٢). الإعتماد المؤسسي والاكاديمي ومعاييرهما، جامعة دهوك. استرجع من: http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=54074
- السمير، ع. ح.، و جبارة، ش. ح. (٢٠١٤). دور معايير الاعتماد الأكاديمي في تحقيق جودة الأداء في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: دراسة ميدانية.المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف - تونس، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) و دار الكتب الوطنية، ١٩٩٧ - ٢٠١٦. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/652119
- ابو سنينة، ربحي (٢٠٠٤). تقييم مؤسسات وبرامج التعليم العالي في فلسطين: الانتقال من سياسة التفتيش والاذعان إلى سياسية التحسين والتطوير. مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي. استرجع من: http://www.qou.edu/arabic/qulityDepartment/qulityConfernce/pepars/session7/rebhe.htm
- شكر، ل. ح. ا.، و جاد الله، ف. ع. (٢٠٠٧). تقييم مؤسسات التعليم العالي في ضوء معايير الاعتماد الاكاديمي: دراسة مقارنة. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة - مصر، ع٢ ، ١ - ٩٥. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/111459
- عبدالمعطي، أحمد حسين (٢٠٠٩). الإعتماد الأكاديمي والمهني للمؤسسات التعليمية. القاهرة: دار

السحاب للنشر والتوزيع.

- ابو عيد، ع. م. (١٩٩٨). واقع مكتبات الجامعات الاهلية ومعايير الاعتماد: دراسة
- تحليلية. رسالة المكتبة -الاردن، مج٣٣, ع١ ، ٤ - ٢٨. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/88782
- الكيلاني، تيسير (٢٠٠٢). نظام التعليم المفتوح والتعليم عن بعد وجودة النوعية. بيروت: مكتبة لبنان.
- مجيد، سوسن شاكر؛ الزيادات، محمد عواد (٢٠٠٨). الجودة والإعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، دار صفاء للنشر والتوزيع: عمان
- معتوق، خ. ب. س. (٢٠٠٩). التقويم الذاتي لمؤسسات المعلومات الجامعية: دراسة تطبيقية على مكتبتي جامعة الملك عبدالعزيز وجامعة الملك سعود. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية -السعودية، مج ١٦, ع ١ ، ٢٧٩ - ٣١٠. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/46081
- الهلالي، الشربيني (٢٠٠٩). دليل المصطلحات المستخدمة في مجال الجودة والإعتماد الأكاديمي، مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة، ع١٣، يناير ٢٠٠٩: ص٥٤٩. استرجع من: http://portal.bu.edu.sa/documents/14804599/45782031/%D9%84%D8%AF%D9%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%84%D9%88+2009+84.-doc/6e844eac-12ec-4ff1-8002-f706d903067c
- Edward, S (2008). Strengths and Obstacles for Quality assurance in the European higher education area.
- ODLIS. (2016). Accreditation. Retrieved on 26,October, 2016 from http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_a.aspx#

تأثير المكتبات الجامعية في الإعتماد المؤسسي
دراسة حالة: جامعة بيروت العربية

أ.د. حسانة محيي الدين

مستشارة رئيس الجامعة لشؤون المكتبات (جامعة بيروت العربية)

أستاذة علم المعلومات والمكتبات (الجامعة اللبنانية)

محمود عواد

طالب دكتوراه في علوم المعلومات والمكتبات (الجامعة اللبنانية)

أستاذ محاضر في علم المعلومات والمكتبات (الجامعة اللبنانية)

مستخلص

إن الجامعات في العالم حالياً في سباق مع الزمن للحصول على الإعتماد المؤسسي والإعتماد الأكاديمي، حيث يعتبر الإعتماد الفيصل في تقرير مستوى الجامعة وطلابها. سوف تتناول هذه الدراسة أهمية الإعتماد بالنسبة للجامعات، مؤسسات الإعتماد الدولية، العناصر والشروط المطلوبة من الجامعات للحصول على الإعتماد المؤسسي والتي تعتبر في هذا الإطار المكتبة الجامعية إحدى أهم الشروط للحصول على الإعتماد.

وعليه، سوف يتم أيضاً تناول جامعة بيروت العربية كدراسة حالة، حيث أنها حصلت على الإعتماد المؤسسي في العام ٢٠١٥ من مؤسسة الإعتماد الأكاديمي الدولية الألمانيةFIBAA ، وسوف يتم عرض الخطوات كافة التي سارت بها المكتبة لمساعدة مؤسستها الأم جامعة بيروت العربية للوصول إلى الإعتماد.

المقدمة

يواجه خريجو الجامعات الكثير من التحديات الناتجة عن ازدياد مؤسسات التعليم العالي على اختلاف مستوياتها؛ لذا ظهرت حاجة ماسة لدى الجامعات إلى تطوير خططها وبرامجها الدراسية من أجل تحسين جودة خريجيها، ومجاراة كافة التطورات لتلبية احتياجات سوق العمل. وعليه فإن أفضل ما يمكن أن تقدّمه الجامعات لخريجيها، هو الحصول على الإعتماد لمنحهم شهادات معتمدة، تمكنهم من المنافسة في سوق العمل لكونهم خرّيجين متميّزين. وبما أن "الجامعة هي مجرد مجموعة من المباني التي تم جمعها حول مكتبة" على حد تعبير الروائي والمؤرخ الأميركي الشهير "شيلبي فووت" **Shelby Foote** ، فلا بد من وجود دور لها في عملية الحصول على الإعتماد الذي يعتبر من التحديات الصعبة للعاملين في مجال المكتبات، كما هو الحال لكافة مجتمع الجامعة. خلال مراحل الإعتماد، يشترك مدراء المكتبات والعاملون فيها في إجراء التقويم الذاتي، وكتابة المراجعات والمساهمة في الزيارات التي تقوم

بها فرق الإعتماد لمؤسسة التعليم العالي بكافة أقسامها. وكأية تجربة جديدة تقوم بها المكتبة، يجب الإستفادة من خطوات الإعتماد وإعتباره فرصة للتفكير النقدي، والإستفادة منه لتحقيق تغيير إيجابي في المكتبة.

مشكلة الدراسة

تكمن إشكالية الدراسة في السؤال الرئيس حول مدى مساهمة المكتبة الجامعية في عملية الحصول على الإعتماد المؤسسي.

أهمية الدراسة

تتلخص أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على المهام والمسؤوليات والسياسات التي يجب على المكتبة الجامعية اتباعها للمساهمة في وصول مؤسستها الأم الى مرحلة الإعتماد المؤسسي.

أهداف الدراسة

إظهار دور المكتبة الجامعية الذي تخطى مفهوم اعتبارها مكاناً للوصول إلى المعلومات بسهولة، إلى تحوّلها كشريكٍ أساسي في عمليتيّ التدريس والتعلّيم، وتحسين مستوى الجامعة ككل، وصولاً الى مشاركتها مراحل الإعتماد في مؤسستها الأم.

منهجية الدراسة وأدواتها

المنهج المعتمد هو منهج دراسة الحالة، الذي يقوم على جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة، سواء أكانت فرداً أو مؤسسة أو نظاماً اجتماعياً أو مجتمعاً محلياً أو مجتمعاً عاماً. وهو يقوم على أساس التعمّق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة، أو دراسة جميع المراحل التي مرّت بها وذلك بقصد الوصول الى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المشابهة لها. (عبد المؤمن، ٢٠٠٨)

أما أدوات البحث فهي المقابلات التي تُستخدم عند دراسة الحالة، عندما تكون الحالة فرد، أو عند دراسة أفراد جماعة، أو العاملين والمسؤولين عن مؤسسة أو تنظيم من التنظيمات الإجتماعية؛ على أن تندرج أسئلة المقابلة من العام الى المحدد والأكثر تحديداً. كما سنقوم بالإستعانة بالسجلات الرسمية والإحصاءات الرسمية وتحليل مضمون هذه الوثائق. (العساف، ٢٠٠٢)

مجالات وحدود الدراسة

مجال الدراسة هو جامعة بيروت العربية، أما حدودها الزمنية فهي خلال العامين ٢٠١٥-٢٠١٦.

تعريف الإعتماد

الإعتماد هو تعبير عن الثقة برسالة مؤسسة تعليمية وبرامجها التعليمية، وأدائها وقدرتها على تحقيق أهدافها بما يتوفر لديها من موارد بشرية ومالية. وهو نظام اختياري للمساءلة يرتكز على تنفيذ مراجعات مستمرة وشاملة للأداء يجريها إداريون ومعلمون يعملون حالياً في الميدان التربوي-التعليمي. ولقد تم تطوير معايير الاعتماد من أجل تحديد سمات المدارس والكليات الجيدة وتخضع هذه المعايير لمراجعات

دورية. (هيئة المعرفة والتنمية البشرية، ٢٠١٣).

الإعتماد كما عرفته الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات، هو"نوع من الاعتراف أو الشهادة التي يتم منحها لمؤسسة تعليمية لوفائها بمعايير مقبولة، من حيث برامجها التعليمية ومستواها العلمي، وغيرها من العناصر التي تضعها جهة رسمية متخصصة". (سيد والشامي، ٢٠٠١؛ ص. ٥٠)

هو مكانة أكاديمية، أو وضع أكاديمي علمي يمنح للمؤسسة التعليمية، أو البرنامج الأكاديمي مقابل استيفاء المؤسسة لمعايير جودة نوعية التعليم المقدّم وفق ما يتفق عليه مع مؤسسة، أو مؤسسات تقويم الاعتماد التربوية. (Van Ginkel & Rodrigues Dias, ٢٠٠٧)

كما أن عمليات التقويم والاعتماد الأكاديمي، يمكن أن تنصب على المؤسسات التعليمية ككل: فلسفةً، وأهدافاً، رسالةً ورؤية، ومناهج وطرائق، وتعليماً وتعلّماً، وسلوكاً وأداء، وطلاباً وأساتذة، وعاملين وموظفين، وإدارة وتنظيما، وإمكانات وتمويلا. كما تتضمن مجالات الأمن والأمان والصحة، والتوجيه والإرشاد، والأنشطة ومختلف جوانب الحياة الطلابية، بالإضافة إلى المباني والتجهيزات ، المكتبات ومراكز المعلومات، ويمكن أن تنصب هذه العمليات على عناصر معينة من مدخلات أو مخرجات المنظومة التعليمية، وفقاً لمعايير قومية أو عالمية معينة. (أمين، ٢٠١٢)

الإعتماد هو نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم والبرامج الدراسية وهو أداة فاعلة ومؤثرة لضمان جودة العملية التعليمية واستمرارية تطويرها. (Vlasceaunu Grunberg and Parlea ,, ٢٠٠٤)

وقد استخدمت وكالات الاعتماد في أمريكا تعريفين للاعتماد:

أولها: «الإعتماد هو عملية الاعتراف بالمؤسسة التعليمية أو برامج الأداء والتكامل والجودة التي تولد الثقة لدى المجتمع التعليمي و الناس كافة».

ثانيها: الاعتماد هو عملية تقويم البرامج التعليمية بهدف تحقيق مستوىً عالٍ من الأداء في ظل معايير الجودة التي وضعتها بعض الهيئات الخارجية (مثل الحكومة ومجالس ولجان الاعتماد والوزارة). (خلاف وقشقري، ٢٠٠٨)

يعد الاعتماد في بعض الدول الأوروبية فرصة لتقوية وتدعيم صورتها عن طريق تحقيق الجودة، ولذلك فإنه أيضاً فرصة لتحسين موقفها في سوق العمل على المستوى العالمي، حيث تصبح القيمة المضافة لعملية الاعتماد للمؤسسات على مستوى العالم، وقد يكون الهدف الرئيس هو حماية الطالب والعملاء، والمساهمة في عملية المحاسبية التعليمية، وتوفير الدعم والمساندة، والاعتراف بجودة المقررات الدراسية. ويشير الاعتماد إلى العملية التي تستطيع المؤسسة، والبرنامج والوحدات التخصصية للتعليم تقويم خدماتها التعليمية، وتحقيق تقويم عادل بواسطة الخبراء، وتحقيق أهدافها في ضوء معايير وكالة

ومؤسسة الاعتماد. (خلاف وقشقري، ٢٠٠٨)

تعرّف الموسوعة الدولية للتعليم العالي الاعتماد بأنه «الإعتراف العلني لمدرسة ما أو معهد أو كلية أو جامعة أو برنامج دراسي متخصص تتوافر فيه مؤهلات ومعايير تعليمية معينة معترف بها رسمياً، ويتضمن الاعتراف تقويماً علمياً مقبول الجودة لمؤسسات التعليم أو البرامج بهدف التطوير والتشجيع نحو الأفضل لهذه البرامج باستمرار». ويعد ذلك ضرورياً لسببين هما: أن تتحمل المؤسسات الأكاديمية المسؤولية أمام بعضها لتحقيق أهدافٍ واضحة ومحددة من خلال برامج تعليمية مناسبة والتأكد من مدى التزام هذه المؤسسات ببرامج ذات معايير محددة ومقبولة سلفاً. (خلاف وقشقري، ٢٠٠٨)

أما هيئة اعتماد التعليم العالي (CHE)التابعة لرابطة الكليات والمدارس بولايات الوسط الأمريكية فإنها تعرف الاعتماد بأنه تعبير عن الثقة التي تمنحها الهيئة للمؤسسة التعليمية من حيث القيمة للعناصر الأساسية المكونة للمؤسسة التعليمية وهي: الفلسفة أو الرسالة، والأهداف ونوعية الأداء، والمصادر المادية والبشرية.

حظي مفهوم الاعتماد بالكثير من الآراء التي اختلفت حول تحديده، فقد اختلف مفهوم الاعتماد في أوروبا عنه في الولايات المتحدة الأمريكية، ويمكن تعريف الاعتماد بأنه نتيجة ومخرج رئيس لعملية التقويم التي تحدد في الاعتراف من قبل مؤسسة عالمية تمنح رخصة للمؤسسة، تستطيع من خلالها مزاولة عملها، وقد تركز على الاعتماد المهني أو المؤسسي أو اعتماد برنامج دراسي، ويستند الاعتماد على تطبيق بعض المعايير التي يتم الاتفاق عليها حيث يتم اعتماد الطالب أو المؤسسة نفسها. (خلاف وقشقري، ٢٠٠٨)

أنواع الإعتماد

بصفة عامة ينقسم الإعتماد إلى ثلاثة أنواع أساسية وهي:

الإعتماد المؤسسي (Institutional Accreditation):

هو اعتماد المؤسسة ككل وفقاً لمعايير محددة حول كفاية المرافق والمصادر، ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة وتوفير الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة والمناهج ومستويات إنجاز الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وغيرها من المكونات، وبالتالي فهو يركّز على التقويم الشامل للمؤسسة. (الإعتماد المؤسسي والأكاديمي، د.ت.)

باختصار إن الإعتماد المؤسسي يعني متطلبات الحد الأدنى من معايير الجودة التي يشترط للجامعة استيفاءها من أجل إجازتها واعتمادها من قبل هيئة أو مؤسسة اعتماد مؤسسات تعليم عالي داخلياً أو خارجياً. (الفرق بين الإعتماد المؤسسي والإعتماد البرامجي، د.ت.)

الإعتماد المتخصص/البرامجي (Specialized/Program Accreditation).

كما يدل إسمه، إن هذا النوع يعتمد على منح الإعتماد لبرامج معينة داخل مؤسسة التعليم العالي، وفي مثل هذه الحالة فإن الإعتماد المتخصص معني بتقويم وحدات أكاديمية خاصة، أو كليات ومدارس، أو برامج داخل المؤسسة ذاتها. هذا النمط من الإعتماد غالباً ما يكون مرتبطاً بهيئات اعتماد فنية وطنية، مثل هيئات اعتماد برامج التعليم الهندسي، أو الطبي، أو القانوني، أو هيئات اعتماد برامج أخرى

كالبرامج التجارية أو التربوية، أو علم النفس، أو العلوم الاجتماعية. (الدحام، ٢٠٠٧)

الإعتماد المهني: Professional Accreditation

يختص الإعتماد المهني بالإعتراف بجودة وأهلية الأشخاص لممارسة المهن المختلفة، ويركّز بشكلٍ أساس على الخريج وصلاحيته لممارسة مهنته ويمنح هذا النوع من الإعتماد من قبل مؤسسات الإعتماد التي أعدت لهذا الغرض كالنقابات والاتحادات أو الروابط المهنية الخاصة بمهنة، كالعلوم الطبية، والمهنية والتدريس والمحاماة والهندسة وإدارة الأعمال. إن وجود ترخيص قانوني مبني على مستوى وأساس فني سليم يسمح للفرد بمزاولة المهنة التي ينتمي إليها، وعليه فالإعتماد المهني يهتم برفع جودة أصحاب المهن والاعتراف بهم محلياً وإقليمياً وعالمياً.

والواقع أنه يوجد ارتباط وثيق بين أنواع الإعتماد الثلاثة، كما يوجد بينها نوع من التداخل والتكامل، اذ أن كلاً منهم يهدف إلى تحقيق الجودة والتميز للوصول إلى المستويات المعيارية أو العالمية. الإعتماد المؤسسي يعني أن المؤسسة قادرة على تحقيق أهدافها بالجودة المطلوبة، وبالتالي يتحقق لخريجها التفوّق والأولويّة في شغل الوظائف الهامة. كما أنه يصعب تحقيق الإعتماد المهني في غياب الإعتماد المؤسسي والأكاديمي، فالإعتماد الأكاديمي والمؤسسي مطلب أساسي وضروري. (أمين، ٢٠١٢)

أهمية الإعتماد

- المساهمة في تعزيز جودة التعليم وذلك لمواجهة نقص الكفاءة الذي يعتبر من التحديات التي تواجه إدارة مؤسسات التعليم العالي. (عز الدين، ٢٠١٧؛ ص. ٢٤)
- تحديد معايير واضحة للتقييم الداخلي في مؤسسات التعليم العالي، وتشجيعها على القيام بذلك.
- إتاحة الفرصة للطالب كي يختار النوعية التعليمية التي تتوافر فيها الجودة. (حسن والسمير، ٢٠١٤)
- طمأنة الطالب بأن مؤسسات التعليم العالي تبذل قصارى جهدها لتحقيق أهدافها بالمستوى المطلوب. (عزالدين، ٢٠١٧؛ ص. ٣٠)
- تشجيع التنافس المشروع بين مؤسسات التعليم العالي بكافة أنواعها.
- اتخاذ إجراءات تحسين الأوضاع في حال وجود أي نقص في الإلتزام بمعايير الجودة داخل مؤسسات التعليم العالي. (حسن والسمير، ٢٠١٤)
- طمأنة مؤسسات العمل بقدرات وإمكانات خريجي مؤسسات التعليم العالي المرتفعة التي تتناسب مع متطلبات العمل. (عز الدين، ٢٠١٧؛ ص. ٣٠)
- تدعيم المركز العلمي التنافسي بين مؤسسات التعليم العالي المحلية، الإقليمية والعالمية. (عز الدين، ٢٠١٧؛ ص. ٣٠)

أهداف الإعتماد

من أهم أهداف الإعتماد، ما يلي:

- التأكد من جودة المستوى العلمي والتعليمي لمؤسسات التعليم العالي، وقدرتها على تحقيق رسالتها

التربوية ومصداقيتها من خلال فحص إلتزامها بعدد من الضوابط والمعايير. (Odera-Kwach، Ngulube، ٢٠١٣)

- الإرتقاء بنوعية الخدمات المهنية التي تقدمها المؤسسة التعليمية للمجتمع. (أهداف الإعتماد المؤسسي، د.ت.)
- توفير الحد الأدنى من الوقاية ضد تزوير الشهادات العلمية التي تضر بالسمعة التربوية لمؤسسات التعليم العالي.
- ضمان حماية مؤسسات التعليم العالي من أخطار الضغوط الخارجية، والتي تسعى إلى تقويم أوضاعها، ومن ثم تهديد استقلالها وتدمير كفاءتها التربوية. (الدحام، ٢٠٠٧)
- التأكد من توفر الشروط الأكاديمية في برامج مؤسسة التعليم العالي الخاضعة لعملية الإعتماد.
- تعزيز سمعة المؤسسة التعليمية وبرامجها لدى المجتمع.
- يساهم في زيادة سهولة تنقل الطلاب والمهنيين والإداريين والباحثين في مؤسسات التعليم العالي على الصعيدين الوطني والدولي، ما يساهم في تحقيق التفاهم، والتقارب في تذليل العقبات العلمية والإدارية والقانونية التي تحول دون التبادل الأكاديمي بين الدول. (الدحام، ٢٠٠٧)
- التأكد من أن الأنشطة التربوية للبرامج المعتمدة تلبي متطلبات الاعتماد، وتتفق مع المعايير العالمية ومتطلبات المهن وتلبي حاجات المؤسسة التعليمية، والطلاب، الدولة والمجتمع.
- توفير آلية لمساءلة جميع المعنيين بالإعداد والتنفيذ والإشراف على البرامج الأكاديمية.
- تعزيز ودعم ثقة الدولة والمجتمع بالبرامج الأكاديمية التي تقدمها المؤسسة التعليمية. (الدحام، ٢٠٠٧)
- تشجيع التنافس المشروع بين مؤسسات التعليم العالي، بكافة أنواعها من خلال منح الإعتماد على مستويات مختلف. (Onifade et al، ٢٠١١)

مزايا وعيوب الإعتماد

هناك العديد من الفوائد التي تنتج عن الإعتماد، لكن بالمقابل هناك بعض السلبيات. فيما يخص مزايا الإعتماد، يرى مجلس السياسة الوطنية للتعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية، أنه ضرورة فرضتها تطورات الحياة داخل المؤسسات التربوية، الإقتصادية والإجتماعية منها. من أهم مزايا الإعتماد ما يلي:

- ضمان إستمرار الجودة النوعية في البرامج التعليمية التي تقدمها الجامعات ومؤسسات التدريب لخدمة مجتمعاتها. (الدحام، ٢٠٠٧)
- المحافظة على المستوى العلمي الجيد والسير المنتظم لتحقيق التطور المستمر. (فوائد الإعتماد المؤسسي، د.ت.)
- مشاركة الجميع في إعداد رؤية موحدة ورسالة واضحة يلتف حولها جميع أعضاء هيئة التدريس والموظفين ويخلصون في تنفيذها، ويحرصون على مراجعتها؛ لتواكب التغييرات المتسارعة. (الزهراني، ٢٠١٠)

- إرتفاع الروح المعنوية لدى أعضاء هيئة التدريس والموظفين، والشعور بالانتماء لأسرة واحدة وتحقيق رضا وظيفي أكبر. (فوائد الإعتماد المؤسسي، د.ت.)
- الحصول على مستوى رفيع للأداء المهني في ميدان التخصص، وزيادة الشعور بالمسؤولية المهنية نتيجة متابعة المستجدات. (الزهراني، ٢٠١٠)
- مساهمة جميع أعضاء هيئة التدريس والموظفين في تحمل المسؤولية الجماعية لتطوير المؤسسة.
- الإلتزام بإحداث تغييرات جوهرية ودائمة من خلال بناء ثقافة للتعلم المتميز في المؤسسة.
- المحافظة على صورة المجتمع المهني للتعليم العالي. (فوائد الإعتماد المؤسسي، د.ت.)
- بناء بيئة تواصل لدعم روح الزمالة المهنية، وتشجيع الإداريين والعاملين على العمل التشاركي لتطوير مؤسستهم التعليمية. (الزهراني، ٢٠١٠)
- إمتلاك قيادة جماعية تستثمر في الأفراد، وتأخذ بلامركزية القرار، وتثق بأحكام الآخرين، وتسهل المشاركة. (فوائد الإعتماد المؤسسي، د.ت.)

أما أهم أوجه الضعف في الإعتماد تكمن في صعوبة توصيف طبيعته لعامة الناس. حيث يتعذّر تفسير مضمونه بشكل واضح لمن هم من خارج الوسط الأكاديمي. ويشير النقّاد إلى أن المهيمنين على آلية الإعتماد يركزون جهودهم على مدخلات الإعتماد بشكل خاص (الطلاب، الأساتذة، الموارد البشرية والمالية، الإدارة التعليمية، تكنولوجية التعليم والمناهج الدراسية)، ولا يتطرقون إلى مُخرجاته (الهدف من البرنامج التعليمي أو هدف المؤسسة). أي أن ما يَهم فِرَق التقويم في هيئات الإعتماد هو توفر المصادر المالية ومحتوى المكتبة لدى مؤسسة التعليم بالدرجة الأولى، ولا يهتمون كثيراً مستوى خريجي المؤسسة العلمي. (الدحام، ٢٠٠٧)

مقومات الإعتماد المؤسسي

لابد أن تتوفر لدى مؤسسة التعليم العالي عدد من المقومات أو المتطلبات الأساسية لتكون قادرة على التقدم والحصول على الإعتماد. من أهم تلك المقومات يمكن التطرق إلى ما يلي:

- وجود رسالة مؤسسية مناسبة لمستواها كمؤسسة تعليمية، وان تكون لديها أهداف تعليمية تتفق مع رسالتها.
- إعتماد المؤسسة التعليمية لخطة إستراتيجية معتمدة بهدف تحقيق رسالتها.)الهيئة الوطنية للتقويم والإعتماد الأكاديمي، ٢٠٠٩)
- أهمية وجود نظام لتوثيق أعمال الطلاب المرتبطة بالأهداف التعليمية، للتأكيد على أن المؤسسة تحقق أهدافها.
- ضمانات تؤكد مقدرة مؤسسة التعليم العالي على إمكانية إستمرارها في تحقيق رسالتها وأهدافها. (حسن والسمير، ٢٠١٤)
- إيجاد نظام إداري قيادي فاعل لضمان الجودة الإدارية والأكاديمية ولدعم الشفافية.
- إيجاد نظام تواصل جامعي داخلي وخارجي بين جميع فئات وكوادر وصانعي القرارات.

- وضع نظام فاعل للإدارة المالية، لضمان المرونة والإستقلالية في مخططات مؤسسة التعليم العالي.
- إمتلاك مصادر وموارد مناسبة لتحقيق الرسالة والأهداف التعليمية. (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠١٤)
- إيجاد نظام للتوثيق، والأرشفة، وحفظ المعلومات، وقاعدة للبيانات، إضافة الى ضرورة إنشاء مركز إحصائي جامعي.
- تكثيف الجهود لتوفير متطلبات العملية التعليمية من تقنية، ومرافق وخدمات، والبحث العلمي بكمية كافية وبجودة عالية.
- وضع قواعد آليات لضمان جودة التجهيزات والمرافق الجامعية وتطويرها.
- توفير الأدلة والوثائق المطلوبة لكل معيار طبقاً لما أوصت به الهيئة. (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠١٤)

خطوات الإعتماد

يمكن اختصار خطوات الإعتماد بشكل عام في ثلاثة خطوات رئيسية:

١- الحصول (الإستناد) على المعايير:

وتعدها هيئة الإعتماد المعنية، بالإشتراك مع مؤسسات تعليمية.

٢- القيام بالدراسة الذاتية:

تعدّها المؤسسة أو البرنامج الذي يطلب الإعتماد، وهذه الدراسة تقيس أداءها في ضوء معايير هيئة الإعتماد المعنية.

٣- الإعداد للزيارة الميدانية:

تختار هيئة الاعتماد المعنية فريقاً يزور المؤسسة التعليمية لتحديد مدى تحقيق المؤسسة أو البرنامج لمعايير الإعتماد. (خطوات الإعتماد الأكاديمي، د.ت.)

يمكننا تفصيل عملية الإعتماد المؤسسي وفقاً لما ورد في " دليل الإعتماد المؤسسي لمؤسسات التعليم العالي في مملكة البحرين " في الخطوات التالية:

- إستعداد المؤسسة لعملية الإعتماد المؤسسي .
- التقدم بطلب الترخيص من المؤسسة غير المرخصة إلى الهيئة العليا المحلية المعنية. أما المُؤسسة المُرخصة ترخيصاً دائماً، فعليها توقيع تعهُدٍ يؤكد إلتزامها بشروط الترخيص وتعليمات مجلس التعليم العالي.
- تتقدم المؤسسة بطلب الإعتماد المؤسسي مع كافة الأدلة والوثائق اللازمة .
- يقوم فريق الإعتماد في هيئة الإعتماد المختارة بمراجعة الطلب والوثائق الداعمة .
- التنسيق بين هيئة الإعتماد والمؤسسة حول عملية الفحص .

- تُقدم المؤسسة تقرير التقويم الذاتي الذي تم إعداده وفقاً لمعايير الإعتماد المؤسسي .
- يتم تشكيل فريق فحص متخصص لدراسة تقرير التقويم الذاتي المُقدَّم من المؤسسة وإجراء عملية الفحص.
- تسليم تقرير فريق الفحص إلى هيئة الإعتماد.
- مراجعة التقرير من قبل فريق الإعتماد، وإرساله إلى المؤسسة للتحقق من دقة وواقعية المعلومات الواردة فيه .
- تدرس لجنة الإعتماد تقرير فريق الفحص، وتقدم توصيتها المتعلقة بالإعتماد المؤسسي إلى مجلس التعليم العالي.
- صدور القرار المتعلق بالاعتماد المؤسسي من قبل هيئة الإعتماد المعنية. (مجلس التعليم العالي البحريني، ٢٠١٦)

معايير الإعتماد المؤسسي للجامعات

تُعرّف معايير الإعتماد المؤسسي بأنها المعايير التي تضعها هيئة الإعتماد بمشاركة الجهات المعنية والمستفيدين من الخدمة التعليمية مُستندة إلى المعايير الدولية، وتمثل الحد الأدنى لمستوى معايير المؤسسات (حسين، ٢٠٠٩، ص.٩٠)

وتجدر الإشارة أن معايير الإعتماد تختلف من بلد إلى بلد، أو من مؤسسة إلى مؤسسة، لكن جميعها متفقة على تحقيق مساعدة المؤسسات التعليمية لرفع مستوى الجودة فيها، وتحسين فاعليتها ودعم جهودها للسير نحو التميز في إطار توافقها وإنسجامها مع أفضل المعايير العالمية المعروفة. إضافة إلى تيسير سبل الإعتراف بها من قبل الأوساط الأكاديمية والمهنية الدولية، والقدرة على التنافس مع زميلاتها. (مجيد والزيادات، ٢٠٠٨، ص. ٢٧١)

لذا يمكن اعتبار معايير الإعتماد المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي هي مجموعة المحددات أو الأبعاد التي يجب إستيفاؤها ليتم منح المؤسسة الإعتماد، وهي تشكل الحد الأدنى من متطلبات الجودة التعليمية. ولكي تدخل أي مؤسسة في التعليم العالي ضمن سياسات الإعتماد، يجب عليها أن تغطي عدداً من المعايير في عدة نطاقات وهي بحسب معايير الإعتماد المؤسسي للجامعات في جامعة الملك سعود تندرج ضمن خمس مجموعات تحتوي على إحدى عشر معياراً وهي:

أ. السياق المؤسسي: الرسالة والأهداف السلطات والإدارة إدارة ضمان الجودة والتطوير. ب. جودة التعلم والتعليم: التعلم والتعليم. ج . دعم تعليم الطلاب: خدمات دعم وإدارة الطلاب مصادر التعلم.	د. دعم البنية التحتية: المرافق والتجهيزات الإدارة والتخطيط المالي عمليات التوظيف. هـ. الإسهامات الاجتماعية: البحث العلاقات المؤسسية مع المجتمع. (معايير الإعتماد المؤسسي للجامعات، د.ت.)

فوائد الإعتماد بالنسبة للطالب الجامعي

١. يوفر الإعتماد للطالب معلومات واضحة ودقيقة عن المستوى الأكاديمي لكليته / جامعته التي يدرس فيها.
٢. رفع ثقة الطالب بأن ما يُقدم له من خدمات تعليمية وبرامج أكاديمية، متوافقة مع الشروط والمعايير والمتطلبات للإعتماد.
٣. يتأكد الطالب بأن الجامعة ستستمر في المحافظة على هذا المستوى المناسب من الخدمات التعليمية، والتي تلبي متطلبات المهن وحاجات سوق العمل والمجتمع المحلي، وتتفق مع المعايير العالمية .
٤. يضمن الطالب بأن ما يقدم له من خدمات تعليمية، وبرامج أكاديمية مشابه إلى درجة كبيرة مع ما تقدمه المؤسسات التعليمية الأخرى، سواء داخل البلد أو خارجه. وأنه ستتم معادلة معظم مقرراته الدراسية إذا ما اضطر للانتقال من جامعة إلى أخرى داخلياً أو خارجياً. (ما يستفيده الطالب من الإعتماد، د.ت.)

مؤسسات الإعتماد الدوليةً

مؤسسات الإعتماد في الولايات المتحدة الأميركية:

بالرغم من وجود ٦٥٠٠ مؤسسة تعليم عالٍ، لا يوجد في الولايات المتحدة وزارة فيدرالية للتربية أو أية سلطة مركزية تمارس صلاحيات على قطاع التعليم العالي. بشكلٍ عام، فإن التعليم العالي في مختلف الولايات لديه نوع من الإستقلالية، لذا نجد اختلافاً كبيراً بين مختلف الجامعات من حيث التنظيم ونوعية البرامج. ومن أجل ضمان حدٍ من معايير الجودة الأساسية، برزت ممارسة الإعتماد كوسيلة غير حكومية لتقويم الأداء الجامعي. وهنالك ستة مؤسسات يعتمدها مجلس اعتماد التعليم العالي **Council for Higher Education Accreditation** (**CHEA**) وهو مجلس خاص (غير حكومي) على مستوى جميع الولايات. ومن مؤسسات الإعتماد:

- رابطة نيو إنجلاند للمدارس والكليات **New England Association of Schools and Colleges** ((**NEASC**
- رابطة ولايات الوسط للكليات والمدارس **Middle States Association for Colleges and Schools** ((**MSA**.
- أما أهداف إعتماد التعليم العالي في الولايات المتحدة فهي تتمحور حول النقاط التالية:
- ضمان الجودة، فالإعتماد هو الطريقة الوحيدة التي تبين للطلاب والجمهور أن المؤسسة تقدم النوعية المطلوبة للتعليم العالي.
- إن الإعتماد هو متطلب إلزامي للحصول على تمويل من الحكومة.
- الإعتماد يسهل الإنتقال من مؤسسة تعليم عالٍ لمؤسسة أخرى.
- الإعتماد مهم لأرباب العمل الذين يودون دعم عمالهم لإكمال دراستهم.

نجد في الولايات المتحدة الكثير من المؤسسات التيليس لديها إعتماد، ولكنها تعمل بموجب ترخيص من الولاية المعينة. من جهة أخرى هنالك الكثير من مؤسسات التعليم العالي غير المرخصة ويطلق

عليها اسم "Diploma mills" وتحذّر مختلف السلطات الأميركية من الإنتساب الى هذه المؤسسات وتطالب بضرورة تبليغ السلطات عن أعمالها. ورغم أن الإعتماد بحد ذاته هو نشاط غير حكومي غير أن الإعتراف بمؤسسات الإعتماد عائد للدولة في الولايات المتحدة. (فرح سركيس، د.ت.)

مؤسسات الإعتماد في بريطانيا:

رغم أن الجامعات في بريطانيا مستقلة، غير أن معظمها يعتمد على تمويل من الحكومة. وتنشط وكالة ضمان الجودة للتعليم العالي (QAA (The Quality Assurance Agency for Higher Education وهي وكالة مستقلة مهمتها وضع معايير تضمن الجودة في التعليم العالي في بريطانيا، كما يكمن دورها في مراقبة استمرار ضمان تطبيق هذه المعايير وتطويرها. الى جانب هذه الوكالة، هنالك مؤسسات تمنح الإعتماد مثلBAC (British Academic Council) وغيرها. إبتداءً من هذه السنة ٢٠٠٤، أصبحت جميع مؤسسات التعليم العالي في بريطانيا ملزمة بإعطاء معلومات عن:

- أنظمة الجامعة
- قبول الطلاب واستمرارهم وتخرجهم
- أنظمة ضمان الجودة في المؤسسة.

أما بالنسبة لمعايير الإعتماد في النظام البريطاني فهو يتطلّب التالي:

- تأمين بيئة تعلمية مناسبة.
- استقلالية الجامعة عن الجهة المالكة.
- ضمان السيولة المالية.
- تأمين هيكل تنظيمي مترابط.
- وجود نظام لضمان الجودة.

تأمين تطوير المناهج التعليمية وأساليب التقويم بمشاركة الهيئة التعليمية.

وجود ممتحنين خارجيين وإسهام الاستشاريين من هيئات ومراجع أكاديمية في مجالات المراقبة والتطوير.

إجراءات الإعتماد في النظام البريطاني:

بعد الإتفاق بين مؤسسة الإعتماد والمؤسسة المنوي اعتمادُها، تبدأ إجراءات الإعتماد بموجب جداول محددة تتم بموجبها الأمور التالية:

- زيارة المؤسسة التعليمية لمقابلة المسؤولين وللتعرّف على مختلف نواحيها.
- تقدم المؤسسة المنوي اعتمادها تقريراً عن أنظمتها وأساليب التعليم وإجراءات ضمان الجودة وعلى الأخص التقويم الذاتي.
- زيارة المؤسسة للإطلاع على مدى تطبيق الأنظمة، وتتم مقابلة المسؤولين على أن التركيز هو على مقابلة الهيئات واللجان الأكاديمية والمعلمين والطلاب.

- يقدم تقريراً عن نتائج التدقيق للمؤسسة.
- يناقش التقرير مع المؤسسة.
- تصدر التوجيهات بالإعتماد أو الإصلاحات الواجب تأمينها للحصول على الإعتماد.
- تبقى المؤسسة بعد حصولها على الإعتماد والذي مدته ٦ سنوات ملزمة بتطبيق المعايير تحت وطأة التدقيق الدوري. (فرح سركيس، د.ت.)

مؤسسة الإعتماد الدولي لإدارة الأعمال The Foundation for International (Business Administration Accreditation (FIBAA

هي وكالة أوروبية ذات توجه دولي لضمان وتطوير الجودة في التعليم العالي. يتركّز نشاط هذه الوكالة على إختصاصات الإدارة، القانون، العلوم الاجتماعية والإقتصاد.

توفّر الوكالة مجموعة واسعة من الخدمات، بداية من خدمات إعتماد البرامج والإعتماد المؤسسي، مراجعة الحسابات، إجراءات إصدار الشهادات وخدمات الإستشارات الفردية وصولاً إلى إدارة المشاريع.

أما متطلبات الجودة لمؤسسة الإعتماد الدولي لإدارة الأعمال (FIBAA) الخاصة بالإعتماد المؤسسي (http://www.fibaa.org/en/institutional-procedures/institutional-accreditation.html)، فهي تضم عرضاً مفصّلاً عن مؤسسة التعليم العالي، بحيث تركّز الإجراءات التي تقيمها الوكالة على المجالات التالية:

- مهمة مؤسسة التعليم العالي ونبذة عنها (Mission and Profile of the HEI)
- إدارة المؤسسة وإدارة الجودة؛
- التعليم والدراسات؛
- الأبحاث؛
- عمليات الدعم؛
- الموارد؛
- النشر.

عطفاً على ما سبق من المتطلبات، على الإعتماد المؤسسي أن يتماشى مع المعايير الدولية التي تسمح بتحديد جودة ونوعية المؤسسة خارج نطاق المعايير الوطنية. بالتالي، فإن لهذه الإجراءات أهمية خاصة لمؤسسات التعليم العالي التي تهدف الى الإعتراف الدولي. عادة ما تمنح (FIBAA) الإعتماد المؤسسي الناجح لمدة ٦ سنوات (أول إعتماد) أو٨ سنوات (إعادة الإعتماد).

الشبكة الدولية لوكالات ضمان الجودة في التعليم العالي (INQAAHE)

تأسست الشبكة الدولية لوكالات ضمان الجودة في التعليم العالي (INQAAHE) عام ١٩٩١، وضمّت حينها ٨ أعضاء فقط، أما اليوم فيتجاوز مجموع أعضاء الشبكة ٢٥٠ عضواً. إن التغيّر الكبير الذي طرأ على التعليم العالي بشكل كبير وتحوّله ليصبح أكثر عالمية، أدّى الى توسع واضح في أدوار وكالات ضمان الجودة.

ووفقاً ما ورد في موقع الشبكة الدولية لوكالات ضمان الجودة في التعليم العالي (http://www.inqaahe.org/presentation)، من أهم أهداف الشبكة كما وردت في نظامها الخاص:

- إنشاء وجمع ونشر المعلومات النظرية والتطبيقية حول التقييم، التحسين والحفاظ على جودة التعليم العالي.
- إجراء الأبحاث في المجالات المترابطة بجودة التعليم العالي.
- التعبير عن الآراء الجماعية لأعضائها بشأن المواضيع المتصلة بالجودة في التعليم العالي، وذلك من خلال الإتصالات مع الهيئات الدولية وغيرها من الوسائل.
- تشجيع الشقين النظري والتطبيقي لتحسين الجودة في التعليم العالي.
- تقديم المشورة والخبرة لمساعدة وكالات ضمان الجودة الحالية والناشئة.
- تسهيل التواصل بين وكالات ضمان الجودة ودعم شبكات وكالات ضمان الجودة.
- مساعدة الأعضاء على تحديد معايير المؤسسات الوطنية وتسهيل أفضل المؤهلات للوصول الى الاعتراف الدولي.
- المساعدة في تطوير واستخدام طرق تحويل الأرصدة لتعزيز تنقل الطلاب بين المؤسسات (داخل وخارج حدود البلد الواحد).
- تمكين الأعضاء من التنبّه الى مؤسسات ضمان الجودة غير المناسبة أو الزائفة.

دور المكتبات في الإعتماد

بحسب تعريف جمعية المكتبات الأميركية ALA، الإعتماد هو عملية إختيارية غير حكومية جماعية للتقويم الذاتي والتدقيق الخارجي من قبل مراقبين متخصصين. (Agee، ٢٠١٤)

تعتمد مجموعة من هيئات الإعتماد مثل (ACS، NEASC، ALA) وغيرها على عدد من المعايير الخاصة بها، والتي يجب على مؤسسات التعليم العالي أن تقوم بتطبيقها، وعادة ما يكون هناك خطوات مشتركة بعد القيام بتقديم طلب الحصول على الإعتماد.

من خطوات التقويم الذاتي، وهو العملية التي تشير الى أي درجة تعتقد الجامعة بأنها تتوافق مع المتطلبات التابعة لهيئة الإعتماد، التطرّق لمعايير ومؤشرات خاصة بالمكتبة مثل عدد مصادر المعلومات المتوفرة وتنوّع أشكالها لدعم البرنامج الأكاديمي أو المناهج الجامعية التي هي قيد المراجعة، وتُحدِّد بعض هيئات الإعتماد أسماء عدد من الدوريات وقواعد المعلومات الإلكترونية الضرورية والتي يُفضّل توفّرها في المكتبة لتتطابق مع معايير هذه الهيئات.

بعد هذه المرحلة تقوم هيئة الإعتماد بدراسة تقرير التقويم الذاتي الذي أعدّته الجامعة وتقدم تقريراً يتضمن إقتراحات لإجراء التغييرات المطلوبة للوصول الى مرحلة مطابقة معايير الإعتماد، وعادة ما تختلف فترة هذه التغييرات بين الإعتماد التخصصي لبرنامج ما (٦-١٢ شهراً) وبين الإعتماد المؤسسي (٥-٧سنوات). هذه الجداول الزمنية الطويلة جيدة بحيث تتيح للمكتبة ضبط ميزانيتها، طلب عروض الأسعار، التفاوض وإجراء أوامر الشراء وطلب موارد جديدة لتكون متاحة لمستخدمي المكتبة في

الوقت المناسب. ومن المهم هنا الإشارة الى أن مصادر المكتبة ليست فقط عبارة عن كتب، دوريات وقواعد معلومات إلكترونية، فهناك بعض المتطلبات الأخرى للإعتماد ومنها وجود بوابة إلكترونية فاعلة للمكتبة، توفير كادر بشري مؤهل من إختصاصيي المكتبات يتناسب مع عدد الطلاب لخدمتهم بالشكل المناسب، الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات في تسويق وتفعيل خدمات المكتبة، إضافة الى جود مرافق وتسهيلات داخل مبنى المكتبة.

بعد أن تتم التغييرات التي أوصت بها هيئة الإعتماد أو تقديم أدلة على أن هذه التغييرات سوف تتم وبشكل مستدام في الجامعة، تقوم اللجنة الفاحصة من هيئة الإعتماد بإعادة البحث من جديد في التغييرات المُنفّذة والمقترحة لتحديد إذا ما كانت تستوفي المعايير المطلوبة. ثم تقدّم التقارير التي يتم دراستها للموافقة عليها، وفي حال الموافقة يقوم فريق من هيئة الإعتماد بزيارة الجامعة لمعاينة الموقع ميدانياً. يُقابل هذا الفريق المسؤولين الإداريين، الأساتذة، الطلاب ويتفقد فريق هيئة الإعتماد المكتبة ويتأكد من وجود مصادر معلومات محددة من كتب ودوريات وقواعد معلومات... كما يعاينون التسهيلات والخدمات المقدّمة ويتحدثون مع إدارة المكتبة والموظفين.

صحيح أن المكتبة ليست المحور الرئيسي لفريق الإعتماد، لكن الجامعة التي تسعى للحصول على الإعتماد سوف تعتمد على المكتبة لإظهار مدى تنوّع وعمق الموارد والمصادر والخدمات المتوفرة لديها للقيام بالبحوث العلمية والمساهمة في تقدّم الجامعة.

إن الطريق الى الإعتماد هو طريق طويل، لكن بعد منح الإعتماد للجامعة يجب المحافظة على المعايير لأن المراجعات والمراقبة ستكون بشكل متواصل للتأكد من الجودة المطلوبة للحفاظ على حالة الإعتماد التي نالتها المؤسسة. كما تمتلك المكتبة شيء ما لتقدمه لأي شخص داخل حرم الجامعة، فإن المكتبة تملك الموارد لدعم أي إعتماد مؤسسي أو متخصص، لذا يجب على المكتبة أن تشارك في عملية الإعتماد حتى يتسنّى تطبيقه بشكلٍ ناجح.

نجحت المكتبات في لعب دوراً مؤثراً في عملية الإعتماد داخل المؤسسات، فشكّل الإعتماد فرصة فريدة للمكتبة للتقدّم ليس فقط في شكل المبنى والتجهيزات المادية ومجموعاتها، بل أيضاً على الصعيد المهني لاختصاصيي المعلومات والمكتبات العاملين فيها. وقد نجحت كذلك المكتبات الأكاديمية في تحقيق نقلة نوعية من كونها مجرد مستودع للمعلومات، الى مؤسسسة تعليمية عن طريق ابتكار طرق عدة لترسيخ ثقافة المكتبة من مصادر معلومات متطورة وخدمات حديثة، لتشكّل الحجر الأساس في عملية التدريس والأنشطة التعليمية للجامعة الأم من خلال تقديم التسهيلات التي تزيد من إشراك الطلاب في عملية التعلّم. لذا تسعى المكتبات الجامعية لضمان توفير المساحات، الخدمات ومصادر التعليم/التعلّم المناسبة لدعم عمليات التدريس، البحث وخدمة رسالة مؤسستها.

خلال مراحل الإعتماد تقوم المكتبة بإتخاذ الإجراءات اللازمة وفقاً لتوصيات فريق الإعتماد الذي يركّز على نتائج التقويم السابق، وعليه يجب الإستفادة من مصادر المعلومات المتوفرة ومشاركة أعضاء

الهيئة التدريسية والطلاب في بناء المجوعة المكتبية من خلال الكتب، الدوريات وقواعد المعلومات الإلكترونية التي تغطي كافة البرامج التي تقدمها الجامعة. على المكتبة كذلك التركيز ليس فقط على "قياسات الإدخال" (Input measures) مثل نقاط القوة والضعف في مجموعة الكتب بل على مصادر المعلومات الأخرى والخدمات مثل الموظفين، ساعات دوام المكتبة، الخدمات الفنية، الخدمات العامة، توزيع المصادر على البرامج وغيرها من الجوانب التي يجب أن تحظى باهتمام كبير من قبل المكتبة.

إذن، تشارك المكتبات بشكل نشط في عملية الإعتماد، خاصة لأن توفير واستخدام المصادر والخدمات التي تقدّمها تؤثر بشكلٍ كبير على نوعية الخبرات التعليمية للطلاب. وعليه فإن الطريقة التي تدير بها مكتبة الجامعة موارد المكتبة تعكس بشكلٍ مباشر أولويات الجامعة نفسها، أهداف وطرق التدريس للهيئة التعليمية فيها، وأداء الطلاب والخريجين منها. ولا بد من الإشارة الى أن تطور معايير الإعتماد مستقبلاً ممكن أن تساهم في زيادة نسبة الموارد المالية المتاحة من قبل الجامعة لمكتباتها، فإن النهج الحالي للإعتماد يؤكد على أهمية التقويم الذاتي والتحسين المستمر وتوفير أدوات إدارة مفيدة للمكتبات. فقد أدرك مدراء المكتبات أن مشاركتهم في عملية الوصول الى الإعتماد يؤدي الى تحسين المكتبة، إضافة الى مشاركتهم في التقويم الذاتي للمؤسسة الأم فإن الإستفادة تنعكس على كلّ من المكتبة والجامعة. (Adeola, ٢٠١٤)

تجربة جامعة بيروت العربية مع الإعتماد المؤسسي

لمحة عامة عن جامعة بيروت العربية

تأسست جامعة بيروت العربية (BAU) عام ١٩٦٠ في منطقة طريق الجديدة على يد جمعية البر والإحسان اللبنانية. كما أنها شاركت بتأسيس اتحاد الجامعات العربية، إضافة الى كونها عضو في الإتحاد الدولي للجامعات وعدد من الإتحادات والهيئات الأخرى، وهي منذ تأسيسها ارتبطت مع جامعة الإسكندرية بعلاقة أكاديمية. أسهمت الجامعة في قيام تعاون علمي أدّى إلى تطوّر وحداتها وتوسع تخصّصاتها حتى أصبحت تضم عشر كليات. ناهز عدد خرّيجي الجامعة الـ ١٠٠,٠٠٠ حتى الآن، ولديها أربعة فروع داخل لبنان. سعت جامعة بيروت العربية منذ إنشائها لتقديم برامج تعليمية متميزة وتوفير بيئة الإبداع الأكاديمي وذلك لضمان التميّز في التعليم والبحث العلمي. نتيجة لهذه الرؤية حصلت الجامعة على الإعتماد الأكاديمي لمعظم كلياتها العملية والنظرية، تماشياً مع أحدث المناهج التعليمية وتحقيقاً للتوزان بين برامجها التعليمية وسوق العمل؛ إضافة إلى نيلها الإعتماد المؤسسي من مؤسسة الإعتماد الدولي لإدارة الأعمال (FIBAA) في العام ٢٠١٥ لغاية العام ٢٠٢١.

أسباب إختيار جامعة بيروت العربية لمؤسسة الإعتماد الدولي لإدارة الأعمال (FIBAA)

بعد اتخاذها القرار بالمضي نحو الحصول على الإعتماد المؤسسي، ولتحقق رؤيتها في أن تكون من بين أفضل الجامعات في المنطقة، قامت جامعة بيروت العربية بالإطّلاع على عدد كبير من هيئات الإعتماد التي تمنح الإعتماد المؤسسي، ثم جرى التواصل مع إحدى عشر هيئة دولية ليقع الإختيار أخيراً على مؤسسة الإعتماد الدولي لإدارة الأعمال (FIBAA). وبحسب عمادة الجودة في الجامعة، فإن أهم أسباب

اختيار مؤسسة الإعتماد هذه؛ هو أنها مؤسسة مُعترف بها دولياً من عدد من الجهات الرسمية أبرزها الإتحاد الأوروبي، كما إنها مُسَجلّة في سجل ضمان الجودة الأوروبية European Quality Assurance Register (EQAR)، وهي كذلك أقدم مؤسسة إعتماد في ألمانيا ما يكسبها خبرة ومعرفة كبيرة في مجال التقويم والإعتماد. فضلاً عن تخصص مؤسسة الإعتماد الدولي لإدارة الأعمال (FIBAA) في المجالات الإنسانية والعلمية كافة التي تغطيها الجامعة.

ج- معايير مؤسسة الإعتماد الدولي لإدارة الأعمال (FIBAA) الخاصة بالمكتبات

إستناداً إلى دليل التقويم الخاص بمؤسسة الإعتماد الدولي لإدارة الأعمال (FIBAA)، والذي يُعنى بالإعتماد المؤسسي وتحديداً الإدارة الإستراتيجية، نجد أن هذا الدليل يبحث في خمسة مواضع في مؤسسة التعليم العالي تبدأ بالإدارة، ثم شبكات العلاقات والتعاون مع المؤسسات الأخرى، التعليم والتعلّم، البحث، وأخيراً ديناميات القدرة على التغيير في المستقبل إضافة الى المعلومات الأساسية للمؤسسة مثل عدد الكادر البشري الأكاديمي وغير الأكاديمي، المجموعات التي تستهدفها المؤسسة، لمحة عامة عن إدارتها وهيكلية إتخاذ القرارات وغيرها من المعلومات العامة والتي يتم عرضها في أول الدليل. ويندرج تحت هذه العناصر الخمسة عدد من الأسئلة التي يجب الإجابة عنها من قبل مؤسسة التعليم العالي بما فيها تحليل (SWOT) لكل عنصر، ثم التأكد من صحة المعلومات من قبل مؤسسة FIBA ثم تحديد إذا ما كانت هذه الإجابات تستوفي متطلبات الجودة، لا تستوفيها، تتفوّق على هذه المتطلبات أو إنها تستوفيها بشكلٍ إستثنائي وهي أعلى درجة تقويم. ويتم هذا الحكم بناءً على متطلبات موجودة في نهاية كل عنصر من العناصر الخمسة التي يتم تقويمها. (FIBAA، ٢٠١٦)

أما عناصر تقويم (FIBAA) التي ترتبط بالمكتبة حصراً، تتواجد موارد المعلومات في العنصر الثالث من عملية التقويم، وهو عنصر التعليم والتعلّم. على المؤسسة أن توفر الموارد اللازمة لتستوفي متطلبات الجودة، الأمر الذي يساهم في تنفيذ إستراتيجيات التعليم والتعلّم وتوزيعها على نحو كافٍ. وهنا يأتي دور مكتبة الجامعة في تأمين هذه الموارد وحث المستخدمين للإستفادة منها. بالإنتقال الى العنصر الرابع وهو البحث، نجد أن الأسئلة تتمحور حول إستراتيجية المؤسسة لدعم عمليات البحث العلمي، وعن كيفية تخطيط وتنفيذ أنشطة البحث وكيفية استخدام نتائج البحث العلمي من خلال التعليم ونقل المعرفة للطلاب. كما تهتم بكيفية تقويم جودة الأبحاث والموارد التي تقوم المؤسسة التعليم العالي بتأمينها لدعم البحث مثل الكادر البشري، الموارد المالية، البناء والبنى التحتية، إضافة الى خطط المؤسسة المتوسطة والبعيدة الأجل لتطوير مواردها.

إذاً لم تضع مؤسسة الإعتماد الدولي لإدارة الأعمال (FIBAA) معايير خاصة بالمكتبة وتسميتها بشكلٍ مباشر، وإنما جاءت على شكل مهام المكتبة ودورها من تأمين الموارد اللازمة لدعم عمليات التعليم ولتعلّم والبحث العلمي.

د- مقارنة بين معايير مؤسسة الإعتماد الدولي لإدارة الأعمال (FIBAA) ومعايير الإتحاد العربي للمعلومات والمكتبات.

بعد التعرّف على معايير مؤسسة الإعتماد الدولي لإدارة الأعمال (FIBAA) المتعلقة بالمكتبة والتي تهدف للوصول الى الإعتماد المؤسسي لمؤسسات التعليم العالي، سنتعرّف على المعايير التي وضعها الإتحاد العربي للمعلومات والمكتبات (إعلم) من خلال كتاب "المعيار العربي الموحّد للمكتبات الجامعية" الذي صدر عام ٢٠١٣. تشمل هذه المعايير عدد من القطاعات أو العناصر؛ وهي: التنظيم الإداري والمالي، عضوية الإتحادات المهنية والجمعيات العالمية والعربية والمحلية، تصميم المباني وتوزيع المساحات، أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة ومكافحة الأزمات، سياسات بناء المجموعات وتنميتها، أنظمة الإجراءات الفنية (الفهرسة، التصنيف، التحليل الموضوعي)، النظم الآلية من نظم إدارة المكتبات ونظم الأرشيف الإلكتروني ونظم المكتبات الرقمية، خدمات المعلومات التقليدية والرقمية، سياسة تسويق الخدمات والبرامج والحملات الدعائية، وأخيراً المواقع الإلكترونية للمكتبات. هذا ويتضمن كل عنصر من هذه العناصر عدد من المؤشرات التفصيلية إضافة الى تحليل (SWOT) الذي تعتمده كذلك مؤسسة الإعتماد الدولي لإدارة الأعمال (FIBAA). (شاهين، محمود وزايد، ٢٠١٣)

بعد هذا العرض، يمكننا ملاحظة القواسم المشتركة بين معايير الإتحاد العربي للمعلومات والمكتبات ومعايير مؤسسة الإعتماد الدولي لإدارة الأعمال (FIBAA) التي تتمحور حول مصادر المعلومات في المكتبة والخدمات التي تقدّمها في سبيل دعم عمليات التعليم والتعلّم وإنتاج الأبحاث، إضافة الى الكادر البشري المؤهل للقيام بالإجراءات الفنية المطلوبة في المكتبة. وهنا لا بد من الإشارة الى أهمية الإدارة ومهام ورؤية المؤسسة في تطوّرها وتقدمها، وعلاقة المكتبة بالإتحادات المهنية والجمعيات في المؤسسات الأخرى وهي أيضاً من العناصر التي تم الإضاءة عليها عند الطرفين. بالتالي هناك أوجه شبه أساسية بين معايير الإتحاد العربي ومعايير مؤسسة الإعتماد الدولي لإدارة الأعمال (FIBAA)، وإن كانت معايير الإتحاد العربي أكثر تخصصاً في مجال المكتبات من نظيرتها (FIBAA)، لكن في النهاية سنجد نفس المخرجات لهذه المعايير والمؤشرات وإن اختلفت مسمياتها. (FIBAA, ٢٠١٦)

من هنا ندرك أهمية اتّباع المكتبات في مؤسسات التعليم العالي لمعايير عالمية، بحيث تكون على المستوى المطلوب الذي يؤهّلها لأن تجتاز عمليات التقويم التي تتم من قبل هيئات الإعتماد العالمية وتساعد مؤسستها الأم في نيل الإعتماد المؤسسي بشكل يسير ودون أي تأخير. وبالنظر الى معايير (FIBAA) فإنها تتوافق مع متطلبات المكتبات العربية ولا تتعارض معها بل على العكس تتشابه الى حد كبير مع المعايير التي وضعها الإتحاد العربي للمعلومات والمكتبات(إعلم). (شاهين، محمود وزايد، ٢٠١٣)

ه- الخطوات التي سارت بها المكتبة لمساعدة جامعة بيروت العربية للوصول الى الإعتماد المؤسسي.

تتألف مكتبات جامعة بيروت العربية من ثماني مكتبات متخصصة موزّعة على ثلاثة فروع. نشأت أول مكتبة مع إنشاء أول كلية في الجامعة وهي مكتبة كلية الآداب عام ١٩٦٠، وهناك أيضاً مكتبة الحقوق

والعلوم السياسية، التجارة وإدارة الأعمال، العلوم الطبية، مكتبة طب الأسنان في حرم الجامعة في بيروت، مكتبات الهندسة المعمارية، العلوم، والهندسة في حرم الدبية، إضافة الى مكتبة حرم طرابلس التي يتفرع منها خمسة أقسام تخصصية). أسترجع من١ http://www.bau.edu.lb/About-Us بتاريخ ١٠-١١-٢٠١٦).

بدأ المسار في التحضير للإعتماد في شهر أكتوبر تشرين الأول ٢٠١٠، و كان لا بد في تلك الفترة من الإطلاع على مختلف السياسات والإجراءات المتّبعة في العديد من المؤسسات الأكاديمية الجامعية ومكتباتها، وأيضاً على المعايير ومواصفات العالمية المتعلقة بجودة المكتبات وكان من أبرزها مواصفات الأيزو ١١٦٢٠، وجمعية المكتبات الإميركية.

ولتطبيق المعايير العالمية والسير بإجراءاتها، كانت البداية بإجراء عملية مسح لكل ما هو متوفر في مكتبات الجامعة، و من ثم تحديد نسبة التغيير المطلوب، والمتطلبات لذلك من بشرية، مادية، تقنية إلخ.. . فكان التركيز على المحاور التالية:

1. المجموعات (كتب ، دوريات..)	11. التوصيف الوظيفي
2. المصادر الإلكترونية	12. العضوية بالإتحادات والجمعيات
3. النظام المتكامل للمكتبات	13. سياسة التسويق
4. إجراءات الفهرسة	14. السياسات
5. الخدمات	15. الإستبيانات والإحصائيات
6. التجهيزات	16. التنظيم الإداري والمالي
7. التسهيلات والأثاث	17. أنظمة الأمن والوقاية والحماية
8. المكتبة الرقمية.	18. مؤشرات الأداء
9. الموقع الإلكتروني للجامعة	19. دليل الجودة
10. الموارد البشرية - التدريب	20. الخطة الإستراتيجية

المجموعات:

الهدف من حصر المجموعات من كتب ودوريات، هو لسببين أساسيّيَن على المستوييَن العددي والنوعي. على المستوى العددي، كان من مهام المكتبة مقارنة وقياس مجموع عدد الكتب وعدد الطلاب بحيث يكون مقابل كل طالب من خمسة إلى عشرة كتب. أما على مستوى المضمون، فكان ذلك من مهام لجان المكتبات المكونة من الأساتذة حيث قامت هذه اللجان بعملية تعشيب الكتب والتخلّص من تلك التي لم تعد تصلح للمناهج الجديدة، ومن ثم إعداد لوائح كتب جديدة تتوافق والمقررات التي تُدرَّس.

تبين بنتائج التحليل والمقارنة بأن هناك قصور في عدد الدوريات مقابل عدد الطلاب والأساتذة، ولقد تمّ التعويض في شراء مجموعات من الكتب، ولكن التعويض الحقيقي كان من خلال الإشتراك بقواعد البيانات والمصادر الإلكترونية وسوف سنتطرّق إليه بالتفصيل فيما يلي.

المصادر الإلكترونية:

في عام ٢٠١٠ كان لدى الجامعة إشتراك في أربع قواعد بيانات إلكترونية فقط، من هنا بدأ سعي مكتبة جامعة بيروت العربية في الدخول إلى تكتل المكتبات الأكاديمية اللبنانية (LALC) والذي يتكوّن الآن من ثماني جامعات لبنانية بما فيها جامعة بيروت العربية وهي:

1. الجامعة الأميركية في بيروت	5. جامعة سيّدة اللويزة
2. الجامعة اللبنانية الأميركية	6. جامعة البلمند
3. جامعة بيروت العربية	7. جامعة الروح القدس - الكسليك
4. جامعة القديس يوسف	8. جامعة هايكازيان

وبالفعل أصبحت المكتبة في ربيع عام ٢٠١١ عضواً في هذا التكتّل الذي دفع بالمكتبة إلى المزيد من الإشتراكات بالمصادر الإلكترونية التي تتناول مختلف التخصصات المتوفرة في كليات الجامعة. حالياً لدى الجامعة أربعين قاعدة بيانات تتوزّع على كافة التخصصات، وهي تعتبر من أبرز قواعد البيانات العالمية. لقد ساهمت هذه القواعد في سد الثغرات والنقص في عدد الكتب والمجلات الورقية. تجدر الإشارة هنا، إلى أن الإشتراك بقواعد البيانات الإلكترونية يتم بناءً على اقتراح العمداء وأعضاء هيئة التدريس كلٍّ بحسب اختصاصه.

النظام المتكامل للمكتبات:

تستخدم مكتبات جامعة بيروت العربية النظام المتكامل للمكتبات**Berytos** ، وهو نظام لبناني الصنع، يتم استخدامه في عدد من مكتبات الجامعات في لبنان إضافة إلى المكتبة الوطنية اللبنانية. في العام ٢٠١٠، لم يكن مستثمراً من هذا النظام سوى نسبة ١٥٪ من إمكانياته، أمّا حالياً فقد تم استثماره بنسبة ١٠٠٪. وكان ذلك من خلال تفعيل النظم الفرعية التالية: النظام الخاص بالتزويد، بالدوريات، النظام الفرعي للإعارة، النظام الفرعي للإستيراد والتصدير، النظام الفرعي للإدارة الخاصة بالإحصائيات، النظام الفرعي لأرشيف الصور. إستمر التطوير في النظام إلى أن وصل حالياً إلى قيامه بالجردة السنوية للكتب إلكترونياً، إضافة الى الحجز الإلكتروني للكتب.**EBooking**

إجراءات الفهرسة و التصنيف:

هي من العمليات الفنية الهامة، بعدما كان يتم استخدام معيار **MARC٢١**، إنتقلت المكتبة إلى استخدام معيار وصف وإتاحة المصادر(**Resource Description & Access - RDA**). والذي يزيد من مساعدة المستفيدين للوصول إلى محتويات المكتبة من خلال تعدد خيارات البحث.

الخدمات:

هي العنصر الأساس في دعم العملية التعليمية والبحث العلمي في الجامعة. فكانت أول خطوة تمديد فترة فتح أبواب المكتبة ثم وضع سياسة جديدة للإعارة، الدخول في تكتل خاص «بالإعارة المتبادلة بين المكتبات» والذي يضم عشر مكتبات جامعية في لبنان، إضافة إلى منظمة الإسكوا في بيروت (يونيو ٢٠١١). ولقد ساهمت هذه العضوية في اتساع مساحة الإعارة والإستفادة من مصادر معلومات متوافرة في أكثر من عشر مكتبات جامعية في لبنان.

كذلك، بدأت المكتبة في تقديم خدمة الإحاطة الجارية، والتي تتم حالياً إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني، إضافةً إلى خدمةٍ أساسية موجّهة للطلاب وهي عبارة عن صفوف المكتبة والتي تتم مع بداية كل فصل، هدفها تعريف الطلاب على كافة خدمات المكتبة، إضافة إلى التدريب على كيفية البحث في قواعد البيانات الإلكترونية وتدريبهم على كتابة لائحة المراجع الخ..

كما بدأت المكتبة بالإهتمام بالخدمات الإلكترونية، مثل الحجز الإلكتروني للكتب، الإحاطة الجارية، بحيث أصبحت غالبية الخدمات تقدم من خلال صفحة المكتبة على الموقع الإلكتروني للجامعة.

بدأت المكتبة بإقامة نشاطات سنوية للطلاب أبرزها نشاطين اثنين: الأول هو **Gift book day**: عبارة عن توزيع كتب للطلاب على سبيل الإهداء (تم هذه السنة توزيع ما يقارب ٣٥٠٠ كتاب)، أما النشاط الثاني فهو يوم مخصص للمكتبة**Library day** ، حيث يتم إقامته سنوياً بالتزامن مع اليوم العالمي للكتاب، ويتضمّن إجراء مسابقات وتقديم جوائز قيّمة للفائزين من الطلاب.

التجهيزات:

شملت عمليات المسح التجهيزات كذلك، من أجهزة حاسوب، طابعات، آلات مسح ضوئي (سكانر)، آلات تصوير ورفوف مكتبية الخ. أظهرت النتائج بعض الضعف في عدد أجهزة الكمبيوتر قياساً مع عدد الطلاب، فبدأ العمل على زيادتها تدريجياً.

التسهيلات والأثاث:

اهتمّت المسوحات أيضاً بالمساحات المخصصة للطلاب داخل المكتبة، ونسبة المقاعد مع عدد الطلاب حيث أن المعايير تشير إلى ضرورة توفير مقاعد يعادل ٢٥ ٪ من عدد الطلاب. لذلك عملت المكتبة على توسيع هذه المساحات ضمن الممكن. كما تم تغيير الكثير من أثاث المكتبة الذي طغت الألوان عليه لتضفي مظاهر البهجة والفرحة لدى الرواد.

المكتبة الرقمية:

شكّل الإشتراك بالمزيد من المصادر الإلكترونية من كتب ومجلات إلكترونية نواة هذه المكتبة، إضافة الى قيام مكتبة جامعة بيروت العربية بتوسيع أنشطتها الرقمية عبر التالي:

- إتاحة الأطروحات والرسائل التي تناقش في جامعة بيروت العربية إلكترونياً على شكل **PDF**.
- إثراء المحتوى عن طريق المسح الضوئي لصفحة العنوان وقائمة المحتويات الخاصة بجميع الكتب التي يتم إقتناؤها في مكتبات الجامعة.
- رقمنة الكتب النادرة والمخطوطات التي تملكها المكتبة والذي يبلغ عددها حوالي ١٥٠.

الموقع الإلكتروني للمكتبة:

في تحسين وتطوير الموقع الإلكتروني للمكتبة، تم اتّباع العديد من الطرق، في البداية كان الإطلاع على العديد من المواقع الإلكترونية الخاصة بالمكتبات في لبنان والعالم. و كان الأخذ ببعض من هذه الأفكار ولكن فيما بعد، تم الإنتقال الى المقارنة ما تم إنجازه من تحسينات في الموقع الإلكتروني مع ال١٠٠ سؤال المطروح من قبل المعيار العربي (حيث وصل في حينها إلى تحقيق ما يقارب ٥٠ ٪ من المطلوب تحقيقه). إستمر العمل على تطوير العمل في الموقع حتى قارب اليوم إلى تحقيق حوالي ٨٥٪ من هذه الأسئلة وتم زيادة عدد الصفحات الخاصة بالمكتبة على موقع جامعة بيروت العربية لتصبح الآن ٤٠ صفحة. **www.bau.edu.lb/library-home**١

الموارد البشرية:

وهي العنصر الأساس لأية عملية تطويرية، لذلك ومع بداية العام ٢٠١١ تم توظيف سبعة خرّيجين جدد في تخصص المكتبات وتم تدريبهم وتوزيعهم على مختلف أقسام المكتبات. إضافة إلى ذلك، بدأ تنظيم العديد من الدورات التدريبية للموارد البشرية وعلى كافة الأصعدة. على سبيل المثال: في مجال الفهرسة، والتدريب على استخدام قواعد البيانات، والتدريب على الأنظمة الفرعية للنظام المتكامل للمكتبات. تجدر الإشارة إلى أن نسبة المتخصصين في مجال المكتبة بلغت ٨٥٪. علماً أن مكتبات الجامعة تستعين بالطلاب في أعمال المكتبة (**Student Assistant**)

التوصيف الوظيفي:

تم وضع التوصيف الوظيفي لجميع الوظائف الواقعة في مكتبات جامعة بيروت العربية، ولقد تم الإرتكاز في وضع هذا التوصيف على العمل الفعلي التي تتطلبّه الوظيفة بحد ذاتها، و كذلك من خلال الإطّلاع على التوصيف الوظيفي المعمول به في عدد من المؤسسات الأكاديمية المشابهة على المستوى العالمي والمحلي. يذكر إن العمل بالتوصيف الوظيفي أدّى بشكل ملحوظ إلى التحسين من كفاءة الموظف. دليل الجودة متاح عبر الرابط التالي:

http://www.bau.edu.lb/Library/Files/uploads/libraries/Quality%20Manual%20-%20Appendices%20-%20Final.pdf

العضوية بالإتحادات والجمعيات المهنية:

إن مكتبة جامعة بيروت العربية عضو في كل من:

الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (**IFLA**).

جمعية المكتبات اللبنانية (**LLA**).

تكتل المكتبات الجامعية اللبنانية (**LALC**).

تكتل الإعارة المتبادلة بين المكتبات وتوصيل الوثائق (**ILL/DDS**).

إتفاقية تعاون مع مكتبة الإسكندرية.

التسويق:

عملية التسويق في المكتبات، تعتبر من صلب العملية المكتبية، وعليه تركز مكتبات الجامعة على تسويق خدماتها من خلال التالي:

- الموقع الإلكتروني وصفحات شبكات التواصل الاجتماعي.
- البروشورات والكتيبات
- الأنشطة مثل **Library day**
- التدريب على استخدام المكتبة.

السياسات:

من أجل اتّباع أفضل الأساليب في العمل المكتبي كان لا بد من وضع السياسات الخاصة بكل وظيفة من وظائف المكتبة، على سبيل المثال: سياسات الإقتناء، سياسة التبادل والإهداء، سياسة الإعارة، سياسة المصادر الإلكترونية (دليل الجودة - ٢٠١٦)

http://www.bau.edu.lb/Library/Files/uploads/libraries/Quality%Manual%٢٠%٢٠-٢٠٢٢%-٢٠١٦%٢٠(٢).pdf-٣

الإستبيانات والإحصائيات:

إنها من الأدوات الأساسية المساعدة في عملية تقويم الخدمات التي تقدم للطلاب والأساتذة، من أجل ذلك يتم توزيع الإستبيانات كل سنتين إلى كل من الطلاب والأساتذة. تتنوّع محاور هذه الإستبيانات بين المجموعات المكتبية والمصادر الإلكترونية، والخدمات الخ.. و من ثم يتم العمل بنتائج الإستبيانات.

يعتبر إصدار الإحصائيات من الأدوات المساعدة في تحسين العمل، من خلال إصدار هذه الإحصائيات ومعرفة الواضع الراهن إن على مستوى إنتاجية الموظفين، أو من ناحية إستفادة الطلاب من الخدمات المقدّمة إليهم. حيث أنه بنتيجة هذه الإحصائيات يمكن الإستناد عليها و لعمل على تحسين الوضع واتخاذ الإجراءات الضرورية اللازمة لذلك . (دليل الجودة -الملحق -٢٠١٦)

التنظيم الإداري و المالي:

يتلخّص هذا التنظيم الإداري في إتجاهين، الأول هو تحديد العلاقة بين إدارة المكتبة وبقية الإدارات والكليات في الجامعة، والثاني بين إدارة المكتبة المركزية مع مكتبات الكليات. أما التنظيم المالي فهو من خلال موازنة مستقلة للمكتبة تراجع وتدرس سنوياً بحسب الإحتياجات التي تتطلّبها عمليتي التعليم والبحث في الجامعة، مع الأخذ بعين الإعتبار تعاظم دور المصادر الإلكترونية.

أنظمة الحماية و الأمن:

تتمتع مكتبات الجامعة بأنظمة الحماية والأمن التي تخضع لها الجامعة ككل، أما بالنسبة إلى أنظمة الأمن الخاصة بالكتب والمكتبة بشكل خاص، فإنها من المشاريع الحالية للمكتبة (البوابة الأمنية**Security Gate**).

مؤشرات الأداء KPI:

بعد التحسّن الذي بدأ يطرأ على أوضاع المكتبات، بدأ العمل على تحقيق مؤشرات الجودة لكي تتناسب مع ما يتم في كليات الجامعة ككل. ضمن هذا الإطار بدأت المكتبات في جامعة بيروت العربية في قياس وتحقيق مؤشرات الأداء بحسب المواصفة الأيزو ١١٦٢٠ الخاصة بالمكتبات، كما تم الإستناد إلى دليل الجودة الآتي:

DBS Library (٢٠١٣). DBS Library quality manual ٢٠١٣. Retrieved from: www.bds.edu.lb

دليل الجودة:

إن أحد العناصر الهامة في تحقيق مبدأ الجودة في المكتبات يمكن في وضع دليل جودة أعمال المكتبة. وهذا ما قامت به مكتبة جامعة بيروت العربية بوضع هذا الدليل، وقد تم إنجازه بالفعل في مارس ٢٠١٦. هذا الدليل يتناول كافة أعمال المكتبة بكل تفاصيلها. وهو موجود حالياً على صفحة المكتبة الإلكترونية على موقع الجامعة:

http://www.bau.edu.lb/Library/Files/uploads/libraries/Quality%٢٠Manual%٢٠-٢٠٢٢%-٢٠١٦%٢٠-٣(٢).pdf

الخطة الاستراتيجية:

الإحتفاظ بشهادة الإعتماد الدولي المؤسسي تتطلب المحافظة على المستوى المطلوب من الجودة، وهذا يتطلب من جهة، العمل على تقويم وقياس للخدمات وللأداء، ومن جهة ثانية، يتطلّب وضع خطط استراتيجية واضحة للسنوات المقبلة لعمل المكتبة، وبناءً على ذلك، وضعت المكتبة الخطة المستقبلية للأعوام المقبلة والتي نعرضها فيما يلي:

- الخطة الاستراتيجة لمكتبات جامعة بيروت العربية (٢٠١٦/٢٠٢٠)
- دعم العملية التعليمية والبحث العلمي
- تعزيز العلاقة بين إدارة المكتبات والكليات كافة من خلال متابعة احتياجات الأساتذة والطلاب من مجموعات تدعم المنهج التعليمي و البحث العلمي من كتب ومجلات.
- زيادة المجموعة الإلكترونية والموازنة المخصصة لها بحيث تصبح أكثر من الموازنة المخصصة للمصادر التقليدية.
- تبيان القيمة العلمية للمحتوى الفكري لجامعة بيروت العربية.
- فهرسة الخرائط الموجودة في المكتبة.
- دعم الأساتذة في نشر مؤلفاتهم وذلك من خلال عقد إتفاقية بين المكتبة ودور النشر في لبنان.
- إعداد مستودع رقمي يضم رسائل وأطروحات الطلاب وأبحاث الأساتذة بالإضافة الى المقررات الدراسية.
- تقديم خدمات ذكية من إتاحة خدمات عبر تطبيقات الهاتف الجوّال للأساتذة والطلاب.
- استحداث سياسة للإعارة خاصة بالخريجين والزائرين.

النظام الالكتروني

إقتناء نظام الكتروني جديد يتوافق مع المعايير التقنية العالمية.

الإدارة الإلكترونية للوثائق

مكننة أرشيف إدارة المكتبات باستخدام برنامج **SharePoint**.

وضع نظام حديث لإدارة الأرشيف ودورة حياة الوثيقة وتطوير سياسات للحفظ.

الأنشطة

زيادة عدد الأنشطة المبتكرة من ورش عمل مشتركة مع الجامعات الأخرى في لبنان وإقامة معارض الكتب.

الوجود الإلكتروني للمكتبة:

- الصفحة الإلكترونية للمكتبة: العمل على تحديث محتواها بشكلٍ متواصل.
- إتاحة الكتب النادرة من خلال الفهرس الإلكتروني للمكتبة.
- استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لترويج خدمات المكتبة.
- تطوير الأداء وبناء القدرات
- تكثيف الدورات التدريبية المتخصصة لتطوير الموارد البشرية.
- تعزيز التعاون مع المؤسسات الأخرى.
- السعي لزيادة عدد الموظفين.
- توزيع استبيان سنوي لمعرفة رضا الطلاب والأساتذة عن خدمات المكتبة، لتحسينها وفق احتياجاتهم. بالإضافة إلى استبيان الموظفين.
- استقدام متدربين من الطلاب للمساعدة في تقديم خدمات المكتبات.
- تحديث التوصيف الوظيفي للموظفين بما يتناسب مع متطلبات العصر والمهنة.
- التشجيع على الابتكار والتفكير الإبداعي.

قياس المخرجات

من خلال الإحصائيّات الخاصة بالنظام الالكتروني «بارتيوس» (الكتب والدوريات التي تم شراؤها والكتب والدوريات التي تم فهرستها، والكتب المعارة والكتب المتأخرة).

بالإضافة إلى الإحصائيات الأخرى الخاصة بكل خدمة:

- الإعارة المتبادلة بين المكتبات
- حضور الطلاب
- صفوف المكتبة
- استخدام قواعد البيانات
- إحصائيات الأسئلة الواردة عبر البريد الإلكتروني والواتس اب.

القاعات والمساحات و التنجهيزات:

- زيادة المساحات الخصصة للطلاب.
- زيادة المساحات الخصصة للتجهيزات.
- توفير قاعة للتدريب خاصة بالمكتبات.
- زيادة عدد التجهيزات والمفروشات.
- وضع بوابة امنية للحفاظ على مجموعات المكتبة.

- وضع كاميرات مراقبة وأرضيات عازلة.
- وضع نظام لحماية المجموعات.
- تخصيص مساحات للنشاطات الثقافية.
- تخصيص مساحات لذوي الاحتياجات الخاصة.
- توفير مساحات كافية للعمل والألوان الزاهية.
- زيادة المساحات المخصصة للمجموعات.
- توفير مساحات للخدمات.

قياس الأداء

– العمل وفق معيار ١١٤٣٩ الخاص بالأداء، و معيار ٩٠٠١ الخاص بالإدارة.

– تحقيق مؤشرات الأداء لمقارنة أداء مكتبة الجامعة مع نظيراتها في المجال، وتندرج تحت هذه المؤشرات المجالات الآتية:

- خدمات المعلومات
- بناء وتنمية المجموعات
- مساحات المكتبة
- الابتكار
- المكتبة الرقمية
- الإعارة المتبادلة ونقل الوثائق
- مهارات المعلومات
- الموظفون

بالنتيجة، يتبيّن من خلال ما تقدم، إن ما قامت به مكتبات الجامعة لمساعدة الجامعة للحصول على الإعتماد المؤسسي، ليس فقط السير بمعايير مؤسسة الإعتماد المؤسسي المتعلقة بالمكتبة، وإنما توسّعت في الإرتكاز على معايير منظمات دولية مثال «الأيزو»، ومعايير جمعيات مهنية عالمية مثل «إيفلا»، ومعايير عربية مثل الإتحاد العربية للمكتبات والمعلومات.

كل ذلك أدّى إلى تحقيق العشرين نقطة التي أنجزنهم مكتتبات جامعة بيروت العربية، كما وردت في سياق الدراسة. ولا بد من الإشارة الى أن الحصول على الإعتماد المؤسسي لا يعني التوقف عند نقطة معينة، بل هو سبب إضافي للتطوّر والمحافظة على عناصر الجودة التي هي صفة لازمة للاستمرارية والتقدم.

لائحة المراجع

المراجع العربية

- الإعتماد المؤسسي والأكاديمي.(د.ت.).موقع جامعة الإمارات العربية المتحدة. أسترجع من https:// www.uaeu.ac.ae/ar/accreditation/ بتاريخ ٠٨، تشرين الثاني، ٢٠١٦.
- أمين، هنار إبراهيم (٢٠١٢). الإعتماد المؤسسي والأكاديمي ومعاييرهما. مجلة البحوث والدراسات الاسلامية، (مج ٢٨)، ٢٨١-٣٣٣. إسترجع من http://www.iasj.net/iasj?func=article&ald=٥٤٠٧٤ بتاريخ ٠٧، تشرين الثاني، ٢٠١٦.
- أهداف الإعتماد المؤسسي (د.ت.). موقع جامعة الملك سعود. استرجع من: http://ksu.edu.sa/sites/ KSUArabic/Deanships/quality/acad/Pages/Amis.aspx
- بتاريخ ٠٩، تشرين الثاني، ٢٠١٦.
- حسن، شهرزاد، السمير، علي حسين (٢٠١٤). دور معايير الاعتماد الأكاديمي في تحقيق جودة الأداء في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: دراسة ميدانية، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (إعلم)، تونس، ٢٠١٤.
- حسين ، بشير محمود (٢٠٠٩). الإعتماد للمؤسسات التعليمية مدخل لإصلاح التعليم. القاهرة: جامعة القاهرة .
- خطوات الإعتماد الأكاديمي (د.ت.). موقع جامعة الملك سعود. استرجع من: ksu.edu.sa/sites/ KSUArabic/Deanships/quality/acad/Pages/steps.aspx بتاريخ ٠٨، تشرين الثاني، ٢٠١٦.
- خلاف، أمل محمد أحمد، قشقري، سارة عبد الرحيم (٢٠٠٨). الإعتماد الأكاديمي لأقسام المكتبات والمعلومات العربية: دراسة تطبيقية على أقسام المكتبات والمعلومات السعودية. الرياض: جامعة الملك عبد العزيز. عبد المؤمن، علي معمر (٢٠٠٨). مناهج البحث في العلوم الإجتماعية. ط١. طرابلس الغرب: جامعة سبعة أكتوبر.
- عز الدين، مدثر حسن سالم (٢٠١٧). الجودة وتقويم الأداء في الجامعات. ط١. العين: دار الكتاب الجامعي.
- العساف، صالح بن حمد (٢٠٠٢). المدخل الى البحث في العلوم السلوكية. ط٢. الرياض: مكتبة العبيكان.
- الزهراني، سعد (٢٠١٠). متطلبات ضمان الجودة والإعتماد الأكاديمي: رؤية من الميدان حول الصعوبات التي تواجه بعض مؤسسات التعليم العالي الوطنية وبرامجها في تحقيق الجودة. الرياض: جامعة الملك سعود.
- الدحام، محمد بن عبد الكربم (٢٠٠٧).الإعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي وتطبيقاته في الجامعات العربية. الرياض جامعة الملك سعود.
- سيد، حسب الله، الشامي، محمد (٢٠٠١). الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات: إنجليزي - عربي .القاهرة : المكتبة الأكاديمية.
- شاهين، شريف كامل، محمود، أسامة السيد، زايد، يسرية عبد الحليم (٢٠١٣). المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. القاهرة: الإتحاد العربي للمعلومات والمكتبات.
- فرح سركيس، فيروز (د.ت.). هيئات الإعتماد في التعليم العالي. إسترجع من http://www.higher-edu. gov.lb/Workshops/HE_Law_Conf/WS١-P٣.htm بتاريخ ٣٠ تشرين الأول ٢٠١٦.
- الفرق بين الإعتماد المؤسسي والإعتماد البرامجي. (د.ت.). موقع جامعة الملك سعود. استرجع من:
- http://ksu.edu.sa/sites/KSUArabic/Deanships/quality/acad/Pages/Compare.aspx بتاريخ ٠٩، تشرين الثاني، ٢٠١٦.

- فوائد الإعتماد المؤسسي. (د.ت.). موقع جامعة الملك سعود. استرجع من: http://ksu.edu.sa/sites/KSUArabic/Deanships/quality/acad/Pages/Goals.aspx بتاريخ، ٠٩ تشرين الثاني، ٢٠١٦.
- ما يستفيده الطالب من الإعتماد (د.ت.). موقع جامعة الملك سعود. استرجع من: http://ksu.edu.sa/sites/KSUArabic/Deanships/quality/acad/Pages/StuGol.aspx بتاريخ ٠٩، تشرين الثاني، ٢٠١٦.
- مجلس التعليم العالي البحريني (٢٠١٦). دليل الإعتماد المؤسسي لمؤسسات التعليم العالي في مملكة البحرين. المنامة: الأمانة العامة لمجلس التعليم العالي.
- مجيد ، سوسن شاكر و الزيادات ، محمد عواد (٢٠٠٨). الجودة والاعتماد الاكاديمي لمؤسسات التعليم العام والعالي. ط ١. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- معايير الإعتماد المؤسسي للجامعات. (د.ت.). موقع جامعة الملك سعود. استرجع من: http://ksu.edu.sa/sites/KSUArabic/Deanships/quality/acad/Pages/Accr.aspx بتاريخ، ٠٩ تشرين الثاني، ٢٠١٦.
- هيئة المعرفة والتنمية البشرية (٢٠١٣). زيارات مشتركة للرقابة المدرسية والاعتماد الأكاديمي. دبي: هيئة المعرفة والتنمية البشرية.
- الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (٢٠١٤). متطلبات التأهل للإعتماد والدراسة الذاتية. المملكة العربية السعودية: الرياض.
- الهيئة الوطنية للتقويم والإعتماد الأكاديمي (٢٠٠٩). متطلبات التأهل للتقدم بطلب الإعتماد المؤسسي لمؤسسات التعليم العالي: نسخة المؤسسة التعليمية. الرياض: الهيئة الوطنية للتقويم والإعتماد الأكاديمي. إسترجع من http://www.ncaaa.org.sa/Accreditation/InstitutionalAccreditation/Pages/QualificationRequirements.aspx بتاريخ 20، تشرين الثاني، 2016.
- http://www.bau.edu.lb/Library/Files/uploads/libraries/Quality%20Manual-%20Appendices%20-%20Final.pdf
- www.bau.edu.lb/library-home1

المراجع الأجنبية

- Adeola, Bello Mujidat (٢٠١٤). Accreditation and the Role of the Academic Library in Undergraduate Programs: A Case Study of Fountain University, Osogbo. Journal Of Humanities And Social Science, ٤٨-٤٥ ,(١٠) ١٩.
- Agee, Jim (٢٠١٤). The Library's Role in the Accreditation Process Eurasian Higher Education Leaders Forum: Library Connect. Astana: Nazarbayev University Library.
- The Foundation for International Business Administration Accreditation (FIBAA) (٢٠١٥). Institutional Accreditation Beirut Arab University, Lebanon Assessment report. Bonn: FIBAA Institutional Accreditation.
- The Foundation for International Business Administration Accreditation (FIBAA) (٢٠١٦). Assessment Guide Institutional Accreditation: Strategic Management.

- Odera-Kwach, B. A., & Ngulube, P. (٢٠١٣). The Impact of Accreditation Exercise on University Libraries in Kenya. African Journal Of Library, Archives & Information Science, ٢٣(١), ٧٥-٨٧.
- Onifade, G. O., Onifade, F. f., Omotosho, A., & Nwaogu, H. (٢٠١١). The Impact of Nigerian University Libraries in Accreditation of Academic Programmes: A Case Study. PNLA Quarterly, ٧٥(٤), ٤٩-٥٨.
- Vla sceanu, L., Gru nberg, L., & Pa rlea, D. (٢٠٠٤). Quality assurance and accreditation: A glossary of basic terms and definitions. Bucharest: UNESCO.
- www.inqaahe.org/presentation
- www.fibaa.org/en/institutional-procedures/institutional-accreditation.html.

دور المكتبات الجامعية في دعم برامج الاعتماد الأكاديمي: المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس أنموذجا

إعداد الباحثين:
حمد بن محمد بن سالم العزري
رئيس قسم مصادر المعلومات الإلكترونية جامعة السلطان قابوس
خديجة بنت يحيى بن هلال العبرية
طالبة بكالوريوس تخصص دراسات المعلومات - جامعة السلطان قابوس

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس في دعم برامج الاعتماد الأكاديمي لكليات جامعة السلطان قابوس؛ للكشف عن الدور الذي تلعبه المكتبات الجامعية في دعم عمليات الاعتماد. استخدمت الدراسة المنهج النوعي بمقابلة خمسة من مسؤولي المكتبة، علاوة على الاستفادة من الأدبيات المنشورة حول الموضوع.

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: للمكتبة دور إيجابي في مساندة كليات الجامعة للحصول على الاعتماد الأكاديمي؛ لما توفره من مصادر معلومات وخدمات. كما أشارت النتائج إلى أن المكتبة تستخدم سياسات معظمها إجرائية، إذ لا توجد سياسة مكتوبه تعتمد عليها لضمان الجودة. كما اتضح من النتائج أن المكتبة توفر مصادر معلومات تلبي معايير الاعتماد المطلوبة. كما استعرضت الدراسة مجموعة من التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية في دعم عمليات الاعتماد، مع بيان إمكانية استفادة المكتبات الجامعية من تقييم لجان الاعتماد.

تقدمت الدراسة بمجموعة من المقترحات من بينها: ضرورة إنشاء عمادة لشؤون المكتبات، وركزت توصياتها على تطوير الهيكل التنظيمي الحالي بإنشاء قسم أو لجنة متخصصة بضمان الجودة، ووضع سياسة مكتوبة تًعنى بمتابعة نتائج مؤشرات الأداء.

مقدمة الدراسة:

تسعى مؤسسات التعليم العالي للحصول على الاعتماد الأكاديمي لبرامجها من الجهات المختصة المرموقة والمعتمدة عالمياً؛ بهدف تطوير برامجها، وتعزيز نقاط القوة واكتشاف أوجه الضعف، والتأكد من تطبيق الجودة الشاملة وفقا للمستويات والمعايير الدولية. وتضم المؤسسات التعليمية مجموعة من الوحدات التي يجب أن تنسجم كمنظومة متكاملة تسعى لتحقيق رسالة وأهداف المؤسسة.

تعد المكتبات الجامعية أحد الجهات التي تركز عليها فرق الاعتماد وتضع لها مقياس يؤثر بشكل مباشر

على نجاح اعتماد الكلية أو القسم حيث لا تخلو أي زيارة لفريق اعتماد دون تقييم المكتبة للتأكد من دعم توفر مصادر المعلومات التي تدعم العملية التعليمية وتساند البحث العلمي، كون المكتبات مكان للتعلم وبوابة لتقديم الخدمات المعلوماتية المختلفة التي يجب أن تتوافق مع معايير الاعتماد كماً ونوعاً.

مشكلة الدراسة:

تعد المكتبات الجامعية من بين المقومات الأساسية التي تسهم في رفع وتحسين مستوى جودة وأداء مؤسسات التعليم العالي؛ بما توفره من مصادر معلومات تساند العملية التعليمية والبحث العلمي، إلى جانب الخدمات المعلوماتية المقدمة وبرامج تدريب استخدام مصادر المعلومات لرفع درجة الوعي المعلوماتي لمنسبيها. وتزايد سعي المؤسسات الأكاديمية في الآونة الأخيرة للحصول على اعتماد لبرامجها الأكاديمية وهذا ما تم ملاحظته في السنوات الأخيرة؛ إذ سعت جامعة السلطان قابوس للحصول على اعتماد للعديد من برامجها الأكاديمية وهذا ما يدعو إلى التعرف على مدى مساهمة المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس في دعم نجاح الحصول على الاعتماد الأكاديمي.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع دور المكتبات الأكاديمية في دعم الكليات للحصول على الاعتماد الأكاديمي، وتندرج حولها مجموعة من الأهداف الفرعية التالية:

- بيان دور المكتبات الأكاديمية في دعم برامج الاعتماد الأكاديمي، ومدى تطبيق المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس لسياسات ضمان الجودة.
- تحديد دور المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس في تحقيق معايير الجودة الشاملة.
- معرفة سياسات وإستراتيجيات توفير وتقييم مصادر المعلومات (الإلكترونية والتقليدية) بالمكتبة.
- معرفة المعايير التي تتبعها المكتبة الرئيسية فيما يتعلق بسياسات ضمان الجودة ومؤشرات الأداء.
- دور المكتبة في توفير وتقييم خدمات المعلومات لمجتمع المستفيدين منها، وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية الفعلية.
- الخروج بمجموعة من النتائج والتوصيات الخاصة بالاعتماد الأكاديمي التي تخدم متخذي القرار في المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في اهتمام الجهات المعنية بالحصول على الاعتماد الأكاديمي لبرامجها، والتأكد من تحقيق الجودة في الأداء. ومن المؤمل أن تسهم نتائج الدراسة وتوصياتها في الكشف عن دور المكتبات الجامعية في تحقيق الاعتماد، وذلك بالتركيز على أربعة جوانب وهي: ضمان الجودة في المكتبات، مصادر المعلومات التي تلبي معايير الاعتماد، والخدمات المعلومات التي يجب تقديمها، علاوة على الكشف على الجوانب التي ركزت عليها فرق الاعتماد عند زيارة المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس.

يؤمل أن تسهم الدراسة من الناحية النظرية برفد المكتبة العربية بالدراسات المعنية بدور المكتبات في دعم برامج الاعتماد الأكاديمي مع شح الدراسات - على حسب علم الباحثين-، ومن الناحية العملية

يعد الكشف عن تجربة المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس وبيان أوجه تركيز فرق الاعتماد عند زيارتها مثال عملي، وسوف تخدم نتائج الدراسة أصحاب القرار في المكتبة الرئيسية بشكل خاص والمكتبات الجامعية المشابهة بشكل عام.

أسئلة الدراسة:

تنقسم أسئلة الدراسة إلى أربعة محاور رئيسية ويندرج تحت كل محور مجموعة من الأسئلة المرفقة في نهاية الدراسة.

١. ما السياسات التي تعتمد عليها المكتبة الرئيسية، بجامعة السلطان قابوس لضمان تحقيق معايير الجودة الشاملة؟
٢. هل استوفت المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس معايير الاعتماد المطلوبة في توفير مصادر المعلومات؟ وما طرق اختيارها وتقييمها؟
٣. ما أهم الخدمات المعلوماتية التي ركزت عليها لجان الاعتماد التي زارت مكتبة جامعة السلطان قابوس وتقييمهم لها؟
٤. ما النتائج التي توصلت لها المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس بعد زيارة لجان اعتماد الكليات لها؟

مصطلحات الدراسة:

استخدمت الدراسة بعض المصطلحات ذات العلاقة وتم تعريفها إجرائيا وفقاً للتالي:

الجودة: هي قدرة منتج أو خدمة على تقديم القيمة المستهدفة منها. ومثال ذلك: أحد المكونات المادية يمكن اعتباره عالي الجودة إذا كان يؤدي وظيفته كما هو متوقع ويقدم الاعتمادية المطلوبة. وجودة العمليات أيضاً تتطلب القدرة على مراقبة الكفاءة والفعالية وتحسينهم عند الضرورة.

التقييم: هي العملية المسؤولة عن تقييم ما تم التخطيط له وما تم إنجازه فعليا ويعتمد عليه للمقارنة والتأكد من استيفاء الشروط والمعايير. ويستخدم التقييم أيضاً بمعنى المقارنة بين الناتج الفعلي والناتج المقصود أو مقارنة أحد البدائل مع آخر.

المعايير: معدلات مستهدفة للأداء تستخدم لقياس النتائـــج الفعليـــة للتنفيذ (مستويات الأداء) سواء للخدمات أو الإنتاجية.

الاعتماد الأكاديمي: مكانة أكاديمية أو وضع أكاديمي علمي يمنح للمؤسسة التعليمية أو البرنامج الأكاديمي مقابل استيفاء المؤسسة لمعايير جودة نوعية التعليم، والبحث المقدم وفق ما يتفق عليه مع مؤسسة من مؤسسات التقييم أو الاعتماد.

الدراسات السابقة:

أعدت (القبلان، ٢٠١٠م) دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات، وزعت (١٢) استبانة على عمداء شؤون المكتبات السعودية. كشفت معطيات الدراسة أن كثيرا من عمداء شؤون المكتبات المشاركين بالدراسة لديهم خبرات سابقة بمجال الجودة، وأفادت معطيات الدراسة أن نسبة (٧٦/٩٪) من المكتبات المشاركة لديها برامج للجودة، يقابلها نسبة (٢٣/١ ٪) أفادوا أنهم لا يطبقون برامج للجودة. وأن معوقات تطبيق برامج الجودة حسب وجهة نظر المشاركون تتركز في عدم وجود توصيف دقيق لوظائف العاملين في مجال المكتبات. أشار المشاركون إلى العناصر التي يقاس على أساسها الجودة في المكتبات وهي: قياس رضا أعضاء هيئة التدريس والطلاب عن المكتبة، وقياس خبرة وكفاءة العاملين بالمكتبة، وقياس شمول خطة المكتبة لأهداف وأبعاد خطة جودة التعليم العالي. وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها مطالبة المكتبات الجامعية بإجراء تغييرات اساسية تبعا للمعطيات الجديدة لاحتياجات المستفيدين منها، وتقنيات المعلومات الحديثة لمواءمة وظائفها وخدماتها والخطط المستقبلة لها. وأن تعترف الجامعات أن الاهتمام بمكتباتها وجعلها جزءا رئيسا من خططها التطويرية سيساعدها على تطوير مخرجاتها، وتحقيق اهدافها وتوفير بيئة تعليمية ترفع من مستوى أداء الجامعة وانتاجيتها. والعمل على إنشاء وحدة إدارية للجودة تظهر في الهيكل التنظيمي للجامعة وعمادة شؤون المكتبات، وضرورة القيام بدراسات استطلاعية للتعرف إلى متغيرات ومقومات وأبعاد الجودة في قطاعات مؤسسات المعلومات الأخرى.

وأنجزت (الحربي،٢٠١١م) دراسة سعت فيها إلى استقصاء المعوقات التي تواجه تحقيق الجودة الشاملة ومتطلبات الاعتماد بجامعة أم القرى في المملكة العربية السعودية، من خلال أخذ آراء عينة من مسؤولي ومسؤولات الجودة بكافة الإدارات والأقسام الأكاديمية. وتوصلت الدراسة إلى ضرورة وضع آليات للتواصل مع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين؛ لاطلاعهم على توجهات الجامعة وأهدافها وخططها لتحقيق الجودة الشاملة والاعتماد، إلى جانب وضع آليات مناسبة لتحديد الاحتياجات التدريبية لهم فيما يتعلق بنشر ثقافة الجودة والاعتماد. والعمل على تصميم أدوات ومقاييس مختلفة لرصد احتياجات المستفيدين منها. وإجراء التعديلات والتغييرات في الهياكل التنظيمية واللوائح والقواعد بما يتناسب مع منهجية الجودة ومتطلبات الاعتماد. وإنشاء مراكز متخصصة للتعليم والتعلم بالجامعة، وقواعد إلكترونية لتوثيق ومعالجة البيانات والمعلومات ولوضع مؤشرات الأداء لدعم أعمال الجودة والاعتماد. والقيام بمسح دوري لآراء منسوبي الجامعة في الجهود المبذولة في الجامعة لتحقيق الجودة ومتطلبات الاعتماد؛ لتحديد أوجه القصور والضعف، والقيام بعمليات التقويم الذاتي، وإعداد تقارير الدراسة الذاتية للحسين والتطوير. وأخيرا ضرورة تحديد مؤشرات الأداء الخاصة بتحقيق الجودة بالبرامج الأكاديمية وقياسها باستخدام الوسائل والأساليب المتعددة.

قام (عيداروس، ٢٠١٢م) بدراسة هدفت إلى التعرف على أهم المقترحات حيال تطوير الأداء المؤسسي بكلية التربية بجامعة الطائف في ضوء معايير ضمان الجودة والاعتماد. استخدمت الدراسة استبانة موجهة لعينة من الهيئات التدريسية والإدارية. وأشارت نتائج الدراسة إلى ضرورة إنشاء وحدات أو

مراكز ضمان الجودة والاعتماد بكافة الوحدات والأقسام الأكاديمية بالكلية، كذلك إنشاء لجنة بالكلية تكون حلقة اتصال دائم بالهيئات الاقليمية والوطنية والدولية، للاطلاع على أحدث التطورات لديها. كذلك القيام بالحملات التوعوية والدورات التدريبية لنشر ثقافة الجودة والاعتماد بين الطلاب والهيئة التدريسية والإدارية. وضرورة إرساء مبدأ جودة المؤسسة إلى جانب انشاء وحدة الرقابة والجودة يقودها عدد من العاملين، ويتم تأهيلهم وفق دورات إدارية متخصصة في كيفية قياس الأداء الفردي والجماعي والمؤسسي، وقياس وتقييم جودة الإدارة فعليا وقياسها بما يتسق والمواصفات العالمية.

قام (إدريس،٢٠١٢) بدراسة حول إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية بواسطة دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة في المملكة العربية السعودية. وقد وزعت استبانة على عينة من أعضاء هيئة التدريس في مختلف الأقسام. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك وعي لدى أعضاء هيئة التدريس بمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، في المقابل يوجد نقص في القاعات التدريسية والمعامل والمكتبات المتخصصة، والبيئة الجامعية، وكذلك وجود قصور في استخدام الأساليب الحديثة في التقويم وقياس الأداء، وأن الخدمات المقدمة لا تلبي احتياجات المجتمع المحلي كليا. أوصت الدراسة إلى ضرورة تحسين البيئة الجامعية من خلال توفير القاعات التدريسية، المعامل المجهزة والمكتبة العلمية المتخصصة، إلى جانب ابتكار أساليب جديدة في تقويم الطلاب والأساتذة والاستفادة منها في البحث العلمي. واتاحة الفرصة لمشاركة أعضاء هيئة التدريس في صنع القرارات والتعبير عن آرائهم وتقديم مقترحاتهم مما يساعد في تحسين الأداء. والعمل على تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية المتخصصة في مجال الجودة والاعتماد والتعرف على احتياجات المجتمع المحلي من التنمية المستدامة وتلبيتها من خلال الكفايات العلمية بالجامعة.

هدفت دراسة (السرحان، ٢٠١٣م) إلى التعرف على أثر تطبيقات معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية. تم توظيف استبانة لجمع البيانات اللازمة من خلال عينة مكونة من (٨٢) من أعضاء الهيئة التدريسية والهيئة الإدارية تم اختيارها بصورة عشوائية. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات السعودية تولي اهتماما جوهريا بالمعايير التي تم تحديدها من قبل اللجنة الوطنية للاعتماد الأكاديمي والتقويم. وتركز عناصر إدارة الجودة الشاملة الثلاث وهي الثقافة التنظيمية للجامعات وتطوير العملية التعليمية وتحسينها، وتتبنى الإدارة العليا لمفهوم إدارة الجودة الشاملة. وأوصت الدراسة إلى ضرورة تبني الجامعات السعودية لجميع عناصر إدارة الجودة الشاملة في كل مكونات النظام التعليمي الجامعي.

وأعد (نبيل،٢٠١٤م) دراسة هدفت إلى معرفة جودة الخدمات ومعايير وأسس قياس الجودة في المكتبات الجامعية، والتعرف على درجة رضا طلبة جامعة سكيكدة في الجزائر عن الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية. استخدمت الدراسة استبانة وزعت على عينة شملت ٣٥٠ طالب وطالبة بشكل عشوائي خلال اسبوع. توصلت الدراسة إلى ضرورة إعطاء المكتبة قيمة لمفهوم الجودة وأسسها ومعاييرها خاصة من

الجوانب التي تعاني من القصور. وعلى المكتبة ألا تكتفي على تحقيق الرضا وحسب، بل يستوجب عليها العمل على تحقيق الابتكار والتطوير لخدماتها. أيضا على المكتبة أن تهتم بموضوع الجودة والاستفادة من بحوثها في هذا الجانب من أجل السعي إلى تحقيق ما بعد رضا المستفيد من أجل الوصول إلى معلومات جديدة والحفاظ على الرضا والجودة.

وهدفت الدراسة التي قام بها (عبدالله، ٢٠١٤م) إلى تقييم تطبيق معايير الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات الرقمية بالتطبيق على مكتبة جامعة قطر، ومكتبة قطر الوطنية. قام الباحث باختيار أفراد عينة طبقية عشوائية طبقت عليها أداة البحث (الاستبيان) في عدد من المستفيدين يمثلون مستويات مختلفة من طلاب وأساتذة وباحثين ومواطنين عاديين وغيرهم من مستخدمي المكتبات موضع الدراسة. إضافة إلى إجراء مقابلة مع عينة من المسئولين الإداريين العاملين في مكتبة جامعة قطر ومكتبة قطر الوطنية في حدود (٣٠ – ٤٠) متخصص إضافة إلى استصحاب وجهات نظر أمناء المكتبات العامة والمتخصصة. وأهم ما توصلت إليه الدراسة بأن موظفون بمكتبة جامعة قطر ومكتبة قطر الوطنية يتمتعون بمواصفات ومعايير تتناسب ومتطلبات الجودة الشاملة كون أغلبهم من حملة الشهادات الجامعية والعليا، مما يؤكد على إمكانية تقديم خدمات معلومات بالمكتبات بجودة عالية من ذوي الاختصاص والكفاءة، وأن نسبة (٧٧ ٪) منهم تلقوا دورات تدريبية تؤهلهم من تقديم خدمات مميزة، في المقابل يتوفر محتوي رقمي مميز بمكتبة جامعة قطر، حيث تشترك في عدد (٨٠) قاعدة بيانات تغطى مختلف العلوم وعدد (٥١٨١١١) مجلة دورية وعدد (١١٦١١١) كتاب إلكتروني، كما يتوفر محتوي رقمي يغطى كافة الأعمال الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس والباحثين بالجامعة يعرض الدراسات والأبحاث والتجارب التي تتم بالجامعة كنصوص كاملة في شكل رقمي في قاعدة بيانات (QSpace). ويتوفر حالياً بالمكتبة (١١١) قاعدة بيانات كل قاعدة تضم آلاف الكتب والوثائق الرقمية. كذلك تتوفر كافة التجهيزات ومتطلبات المكتبات الرقمية في المكتبات بدولة قطر من حيث الشبكات وأجهزة الحاسوب والخادمات والأجهزة اللوحية والشاشات التفاعلية والأدوات السمعية والبصرية والمواقع الإلكترونية. (٧٤ ٪) من جملة المستفيدين تري بأن الخدمات التي تقدمها المكتبات الوطنية والجامعية تلبى احتياجاتها المعرفية والبحثية. ضرورة رفع الوعي لدي الإداريين بالمكتبات لتحقيق أهداف المكتبة وفقاً لآراء المستفيدين واحتياجاتهم الفعلية.

وأجرى كل من (السمير وجبارة، ٢٠١٤م) دراسة تناولت فيها موضوع دور معايير الاعتماد الأكاديمي في تحقيق جودة الأداء في مكتبات الجامعات الخاصة السورية، تم توزيع استبانات على (٢٠) من مدراء المكتبات بالجامعات الخاصة السورية، وتم الحصول على ١٦ منها وأظهرت النتائج بوجود قصور في تقييم إستراتيجيات التعليم والتعلم ومتابعة المخرجات التعليمية للبرامج الأكاديمية بنسبة ١٢ ٪. وقلة الاهتمام باستخدام أدوات المقارنة، والتي يتم من خلالها مقارنة أداء البرامج الأكاديمية بالجامعة، بمثيلاتها وقدرت بنسبة ١٢٢ ٪. وضرورة اهتمام مؤسسات التعليم العالي بعملية تقويم أداء أعضاء الهيئة التدريسية، وربط مخرجات هذه العملية بالحوافز السنوية لهم، وأن معظم المكتبات التي شملتها الدراسة تطبق معايير وزارة التعليم العالي فيما يتعلق بالمساحة والأثاث وبالمقتنيات من كتب ودوريات

ومراجع والموظفين المتخصصين في علم المكتبات أو تكنولوجيا المعلومات. والعمل على حث مكتبات الجامعات الخاصة في سورية على توفير أجهزة حاسوب شخصية أو شاشات حديثة وكافية لاستخدامها كفهارس آلية والاهتمام بدعم البحث لدى الطلبة والباحثين وذلك بتيسير الوصول للمصادر التقليدية والإلكترونية بأقل التكاليف. وأن تواظب على الاطلاع على كل جديد، وعقد اتفاقيات تعاون، وشراكة مع غيرها من الجامعات والاستفادة من الممارسات الناجحة، في مجال جودة التعليم العالي، كذلك الحال بالنسبة لهيئات ضمان الجودة. يجب الاعتماد على تقويم الأداء وضمان الجودة بالجامعة، بأعمال مراجعة البيانات والمعلومات، والتأكد من تفريغها وتحليلها، واستخراج المؤشرات الإحصائية لعناصر التقييم على كل مستوى كل من المستويات الخاضعة للتقييم. وأخيرا يجب تقييم الأداء الجامعي للأساتذة بإعداد تقارير بنتائج التقييم، والتوصيات، والمقترحات التصويبية لعرضها واعتمادها وتوزيعها على الأطراف والجهات ذوي العلاقة.

وتطرق ايدولا (Adeola, ٢٠١٤) لمناقشة ممارسات المكتبة الجامعية ودورها في اعتماد برامج البكالوريوس في جامعة فونتاين Fountain University بنيجيريا بناء على معايير لجنة الاعتماد الوطني للجامعات. تركز التقييم على مقتنيات المكتبة من حيث الكم والنوع، وأشاره النتائج إلى وجود وضوح وانسجام بين الأهداف التعليمية ورسالة المؤسسة مع التزام المؤسسة بالاستمرار لتحقيق مبادئ فلسفة الاعتماد واوصت الدراسة بمزيد من استطلاعات آراء الجمهور.

وقام نانيكو وآخرون (NKIKO, ٢٠١٥) بدراسة لاختبار العلاقة بين المكتبات الأكاديمية والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي مع التطرق لبعض النماذج في نيجيريا. أوضحت النتائج بأن أغلب وكالات الاعتماد تعطي أهمية كبيرة لدور المكتبات كونها عنصر رئيس للتقييم علاوة على دورها في أثراء المناهج الدراسية وتأثيرها على الطلبة والمحاضرين بواسطة تشجيعهم على التفكير المستقل. كذلك تمنح المكتبات الأكاديمية هيبة للمؤسسة وتؤثر بشكل كبير على التصنيف، وأشارت الدراسة بأن هناك قوة جوهرية تكمن بين المكتبات الأكاديمية والتعليم العالي بشكل عام. وأوصت الدراسة بوضع تصنيف عالمي يخص المكتبات الأكاديمية.

استعرض فازال (FAZAL, ٢٠١٦) الأنشطة الرئيسية التي تقوم بها المكتبات الأكاديمية في الكليات الصغيرة بالولايات الوسطى الامريكية والتي تستعد لزيارة لجنة اعتماد التعليم العالي وهي زيارة دورية لكل عشر سنوات تهدف إلى مراجعة الاعتماد بناء على استعراض الزيارات السابقة للتأكد من بنود العمل، أوصت الدراسة بالتركيز على أنشطة التعاون بين أمناء المكتبات وأعضاء هيئة التدريس وبرامج الوعي المعلوماتي.

وناقش دالريمبل (Dalrymple, ٢٠١٦) فهم عملية الاعتماد ودور أمين المكتبة في التقييم التربوي من خلال تحديد القضايا والاتجاهات الحالية الناتجة من التغيرات السياسية والاجتماعية وأهم تحديات الاعتماد في المجتمع الأكاديمي الأمريكي، ركزت الدراسة على مناقشة التحديات ووصف ممارسات الاعتماد في ست ولايات أمريكية بهدف تطوير معايير الاعتماد، وأوصت الدراسة بإعادة التفكير في

المعايير الحالية لتطويرها بمبرر اتسام البيئة التعليمية بالتطوير المستمر وكذلك دمج خدمات المكتبة بالبيئة التعليمية المحيطة لكي تعكس الوعي بالقضايا المعاصرة.

منهجية الدراسة وحدودها:

اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي بواسطة مقابلة خمسة مسؤولين من المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس علاوة على الرجوع للدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع، وتتضح حدود الدراسة في التالي:

الحدود الموضوعية:

تتناول الدراسة دور المكتبات الجامعية في دعم برامج الاعتماد الأكاديمي وركزت على تجربة المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس بسلطنة عمان.

الحدود المكانية والزمنية:

المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس بسلطنة عمان، إذ تم جمع البيانات في شهري نوفمبر لعام ٢٠١٦.

عينة الدراسة:

مقابلة أربعة من مسؤولي المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس.

صدق الأداة:

تم تحكيم أسئلة المقابلة بواسطة اثنين من أعضاء هيئة التدريس، علاوة على اختصاصي معلومات واحد.

نتائج الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على وجهات نظر مسؤولي المكتبة الرئيسية حول دورهم للمشاركة في حصول كليات جامعة السلطان قابوس على برامج الاعتماد المختلفة، كما حاولت المقابلة أيضا التحقق من وجود سياسات ضمان الجودة، ومدى استيفاء مصادر المعلومات المتخصصة لمتطلبات الحصول على الاعتماد كماً وكيفاً، علاوة على مناقشة خدمات المعلومات التي توفرها المكتبة وبرامج التدريب.

اولاً: سياسات ضمان الجودة ومؤشرات الأداء:

حين تم توجيه سؤال للمشاركين في البحث عن وجود سياسة مكتوبة تعتمد عليها المكتبة لضمان الجودة، أشار كلا من (أ) و (ب) إلى عدم وجود سياسة مكتوبه. وأشار (أ) إلى وجود سياسات معظمها إجرائية غير متعلقة بالجودة والأداء وهي مراجعة ومتجددة. وتسعى المكتبة إلى إعادة صياغة هذه السياسات بما يتناسب مع المعايير الدولية للاعتماد الأكاديمي وضبط الجودة وأكد على ذلك (ج) و (د) إذ أشارا إلى عدم وجود سياسة تتعلق بضبط الجودة داخليا. وذكر (د) «تتقيد المكتبة بالسياسات التي يضعها مكتب ضبط الجودة». واتفق كلا من (أ، ب، ج) إلى أن المكتبة وضعت لجنة تقيس مستوى رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة (لجنة قياس رضا المستفيدين) وهي حديثة الانشاء وتعمل في الوقت الحالي.

وعند سؤال عينة الدراسة حول الجهود التي بذلت لتحقيق معايير الجودة الشاملة التي يجب أن تتصف بها المكتبة الأكاديمية أشار (أ) إلى أن المكتبة تسعى للحصول على الاعتماد الأكاديمي، حيث تقوم حاليا بدراسات استطلاعية لتقييم الوضع الحالي للمكتبة. تم تشكيل لجنة دراسة الطاقة الاستيعابية «دراسة المساحات والمقاعد ومصادر المعلومات والعاملين في مكتبات الجامعة» وكانت نتائجها أن المكتبة مستوفية للمعيار الكندي للمكتبات الأكاديمية، كذلك شكلت المكتبة لجنة تقييم مصادر المعلومات التقليدية ولاتزال تعمل حتى الآن وهذا ما أكد عليه (ب) حيث ذكر أن المكتبة تعمل وفق الأهداف والرؤية والرسالة التي وضعتها «المكتبة تنظر لمن هو أعلى مستوى منها كما هو الحال في الدول المتقدمة». كذاك تسعى إلى الرقي ورفع مستوى خدماتها من خلال مقارنتها مع جامعات ومكتبات أخرى من نفس المستوى. في المقابل أشار (ج) إلى مجموعة من الجهود التي تقوم بها المكتبة لتحقيق معايير الجودة الشاملة، منها أن المكتبة تعمل على توفير الحد الأقصى من مصادر المعلومات بمختلف أشكالها (الإلكترونية والتقليدية) لدعم العملية التعليمية. وهذا ما أكد عليه (د). كذلك ذكر (ج) مجموعة من الجهود التي قامت بها المكتبة مؤخرا مثل تمديد ساعات الدوام لتلبية احتياجات المستفيدين من المكتبة وتوفير مصادر معلومات معينة للكليات المختلفة، ورش العمل والتدريب والاستشارات المختلفة. وذكر (ج) «أقسام المكتبة تبذل جهود حثيثة لرفع مستوى درجة رضا المستفيدين من المكتبة»

وعند سؤال المشاركين في الدراسة حول طرق التقييم الذاتي التي تستخدمها المكتبة أشار (أ) إلى أن المكتبة تستخدم التقارير الصادرة من رؤساء الأقسام المختلفة لتقييم سياساتها وخدماتها المختلفة، إذ إنها توضح طريقة سير العمل وتعكس تنفيذ سياسة المكتبة، وتضم احصائيات وتحليلات توضح (عدد الكتب التي تم شراءها، الإهداء، عدد التنزيلات، الاستفسارات...ألخ). كذلك من خلال صندوق الاقتراحات والشكاوى، إلى جانب قياس مدى توفرها وقبولها لدى المستفيدين من خلال الاستبانات، ومدى استجابتهم في شبكات التواصل الاجتماعية وقد أكد على هذا جميع المشاركين في الدراسة. وأشار (ب) إلى وجود مراجعة مستمرة وتقييم للسياسات المكتوبة إلى جانب اعادة صياغتها. وكذلك قياس درجة رضا المستفيدين واستجابتهم في شبكات التواصل الاجتماعي، والتقارير الصادرة من كل قسم والتي تصدر كل (٣) أشهر. وذكر (ج) يتم قياس وتقييم مصادر المعلومات الإلكترونية بواسطة معرفة عدد مرات تنزيلها من قبل المستخدمين، إلى جانب التقارير الصادرة من كل قسم. وأشار(د) إلى وجود لجان في المكتبة تعمل على تقييم ومتابعة وتحديث السياسات بما يتوافق مع المعايير الدولية. كما أكد على أن التقييم يكون من جانب رضا المستفيد وذكر أن «أهم عنصر في ضبط الجودة هو التوثيق»

وفيما يتعلق بتوثيق مؤشرات الأداء أشارت عينة الدراسة إلى وجود تقارير مكتوبة يصدرها أقسام المكتبة توضح مستوى الأداء للخدمات والمصادر المعلوماتية المختلفة. وذكر (ج) تم انشاء لجنة صممت استبانة تقيس رضا المستفيدين من خلال مؤشرات الأداء، إلى جانب التقارير المختلفة من رؤساء الأقسام التي تقيس جودة الخدمات ومدى نجاحها وماهي الصعوبات التي تواجهها، علاوة على التقرير السنوي للمكتبة.

في المقابل أكد جميع المشاركين في الدراسة إلى عدم وجود وحدة أو قسم خاص بضمان جودة الأداء والاعتماد بالمكتبة. أشار (أ) أن هناك خطة أو توجه لعمل قسم خاص أو لجنة بالجودة والأداء. وذكر (ج) توجد لجنة السياسات، إذ يتم التواصل بينها وبين مكتب ضبط الجودة فيما يتعلق بضمان الجودة والأداء والسياسات. وعلل (د) ذلك بسبب أن هيكل الجامعة لا يضم وحدة أو قسم خاصة بضمان جودة الأداء والاعتماد لكل وحدة، ويقترح إعداد الهياكل بضم، الجودة والأداء وتكون المكتبة وغيرها من الكليات في الجامعة تحوي قسم أو لجنة لضمان الجودة.

وفيما يتعلق بوجود حلقة وصل بين المكتبة ومراكز الجامعة المختلفة، أشار (أ) إلى أن المكتبة تتواصل باستمرار مع كليات الجامعة، وأعضاء هيئة التدريس للحصول على مقترحات من خلال تحويل قوائم الكتب وتحديد ما يتناسب مع البرامج الأكاديمية والمقررات المختلفة بكل كلية. وذكر (ب) يوجد ممثل في كل كلية يعمل على التنسيق لتلبية احتياجات القسم من المكتبة وما تقدمه من خدمات إلى جانب تنظيم برامج تدريبية مثل برنامج الوعي المعلوماتي. كما أشار إلى وجود لجنة باسم (اللجنة الإدارية بالمكتبات) يرأسها مدير المكتبة الرئيسية، تعمل على ربط مكتبات الجامعة ببعضها والعمل ضمن منظومة واحدة. وذكر (ج) «هناك تواصل أفقي ورأسي بين المكتبة والكليات المختلفة بالجامعة» وأن كثير من الخدمات تقدم من خلال التواصل مع الكليات مثل عقد دورات تدريبية في استخدام قواعد البيانات والمصادر الإلكترونية، طلب كتاب، اقتراح قواعد بيانات مرتبطة بالبرامج التعليمية وغيرها من الخدمات. ومثال على هذا التواصل تواصل مركز اللغات مع قسم المراجع لتنظيم دورات تعريفية للخدمات ومصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة، ايضا التواصل من أجل الاستشارات، وهذا ما أشار إليه (د). «تكمن حلقة الوصل بين المكتبة ومراكز الجامعة الأخرى في المراسلات الرسمية التي تتم بينها»

ثانياً: مصادر المعلومات:

فيما يخص مصادر المعلومات التي توفرها المكتبة لتلبية احتياجات المستفيدين لتستوفي معايير الاعتماد إجاب المشاركين في الدراسة على عدم وجود إستراتيجية مكتوبة. مع وجود إجراءات خاصة بالتقييم تتم قبل اقتناء مصادر المعلومات تتضمن تقييم جودتها وحداثتها (سياسة عملية الاختيار)، كذلك تقييم هل الطباعة جيدة، ورق جيد، الحجم وعدد الصفحات. ر. ويتم تقييم المصادر الإلكترونية من نواحي مختلفة مثل فترة التجربة، طريقة الوصول، تقنيات البحث، عمليات الحفظ والتصدير(أ). وأشار كل من (ب) و (د) إلى وجود تنسيق لتقييم المصادر التقليدية. ذكر(ج) تتم عملية التقييم من خلال قياس مدى الاستخدام للخدمة أو المصدر «هل توافق أو يتلاءم الاستخدام من قيمة المصدر؟» وكذلك «هل يعرف المستخدم هذا المصدر؟ وهل يجيد استخدامه؟ ما هو الخلل؟ هل هناك حاجة لمزيد من الورش والتدريب والدعاية؟»». ومن بين الردود:

- «دائما ما يجرى تقييم ومتابعة لمصادر المعلومات من قبل المكتبة». (ج)
- "ميزانية المكتبة محدودة لذلك لابد أن تخضع مصادر المعلومات للتقييم". (ج)
- " تسعى المكتبة إلى الاشتراك في الأحدث". (د)

أشارت عينة الدراسة إلى أن عدد مصادر المعلومات (المطبوعة والإلكترونية) يلبي احتياجات المستفيدين. وذكر (ج) أن مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة تلبي حاجة الجميع، وقد حاولت المكتبة اقتناء قواعد البيانات العامة لتلبية حاجات أكبر شريحة ممكنة من المستخدمين، كذلك اشتركت المكتبة مؤخرا في قاعدة بيانات الرسائل الجامعية وهذا ما أشارت إليه نتائج الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها المكتبة.

- (أ) « نرى أن انطباع المستفيدين تجاه مصادر المعلومات من حيث العدد كان جيد جدا».
- (ب) "مصادر المعلومات التي تقدمها المكتبة كافية من وجهة نظر المستفيدين".
- (ج) "هناك قبول كبير من قبل المستخدمين، ولكن امكانيات المكتبة أكبر من هذا المستوى".

وعند سؤال المشاركين حول التحديثات أشار (أ) إلى وجود تحديث مستمر ومتابعة لتوفير مصادر المعلومات المختلفة، وهناك بعض الأقسام بالمكتبة تهتم بهذا أكثر من غيرها وهي قسم إدارة المجموعات والدوريات إلى جانب وجود موازنة مخصصة للتحديث والمتابعة. ذكر كل من (ب) و (ج) أن المكتبة تقوم بتحديث الكتب شهريا بحيث يتم توفير عدد معين من الكتب الجديدة، ويتم تحديث الموسوعات سنويا، كما وفرت المكتبة على موقعها الإلكتروني استمارة اقتراح شراء كتاب. كذلك وضعت المكتبة لجنة تقييم المصادر المطبوعة، حيث تقوم بتقييم مصادر المعلومات المطبوعة ودراسة مدى الحاجة لهذه المصادر وتقييمها بناء على رغبات المستخدمين. وأشار (د) أن المزودين عادة ما يقوموا بعرض كل ما هو جديد من خدمات ومصادر معلوماتية. كذلك هناك فترة تجربة لهذه المصادر والخدمات، تقوم خلالها المكتبة بتقييم الخدمة المقدمة واتخاذ القرار المناسب بشأنها.

- «يتم متابعة المصادر الإلكترونية من حيث عدد مرات الاستخدام والتنزيل لها». (ب)
- "تسعى المكتبة إلى المشاركة في معارض الكتب لتوفير مصادر المعلومات وتلبية حاجات المستفيدين منها" (د)

ثالثاً: خدمات المعلومات:

للتحقق من توافر خدمات معلوماتية تلبي برامج الاعتماد تم طرح مجموعة من الأسئلة وكانت ردود عينة الدراسة كالتالي: أشار جميع المشاركين في الدراسة إلى عدم وجود إستراتيجيات مكتوبة تقاس على أثرها مستوى كفاءة خدمات المعلومات بالمكتبة. وأكدوا على أن التقييم يتم من خلال الاستبانات التي تقيس درجة رضا المستفيدين، آراء واستجابة المستفيدين في شبكات التواصل الاجتماعي، وآراء منتسبي الجامعة في صندوق الاقتراحات والشكاوى.

- (أ) « التقييم مبني على الاحصائيات الموجودة بالتقارير الصادرة من الاقسام المختلفة».
- (ج)" يتم التقييم من خلال توفير تقارير تضم احصائيات وارقام للخدمات والمصادر المختلفة". "يوجد قبول ملموس من الأفراد لما تقدمه المكتبة من خدمات".
- (د) "الشرط الأول في الخدمات المقدمة هو الكفاءة".

كما أشار المشاركين في الدراسة إلى أن المكتبة تسعى إلى معرفة احتياجات المستفيدين من خدمات

ومصادر المعلومات، وتستخدم عدد من الأساليب في تحديد هذه الاحتياجات مثل استمارة اقتراح شراء كتاب، كذلك من خلال اللقاءات المباشرة مع مثلي المكتبة بالكليات، الاستبانات وصندوق الاقتراحات والشكاوى، سؤال أمين المكتبة، ايضا من خلال شبكات التواصل الاجتماعي مثل تويتر. وذكر (ج) «وضعت المكتبة صندوق الاقتراحات يمكنها من خلاله معرفة حاجات المستفيدين ورغباتهم المختلفة، كذلك أراءهم حول الخدمات والمصادر المقدمة».

وفيما يتعلق هل تم التعرف على مدى رضا المستفيدين أكد المشاركين في الدراسة أن المكتبة تسعى دائما للتحقق من هذا حيث ذكر (أ) أن المكتبة قامت بتوزيع استبانة تقيس مستوى خدمات المكتبة المقدمة، ولازال العمل عليها قائما. كذلك من خلال تقييم درجة استجابة المستفيدين في شبكات التواصل الاجتماعي حيث أن غالبية الردود كانت ايجابية وهذا ما أكده جميع المشاركين في الدراسة.

في المقابل أشار (أ) أن المكتبة تسعى إلى توفير أحدث التقنيات لتسهيل وصول المعلومات للمستفيدين، إلى جانب تحديث محركات البحث (البحث الموحد) وموقع المكتبة على شبكة الانترنت، كذلك توظيف الخدمات من خارج الحرم الجامعي، وتحديث النظام الآلي للمكتبة. وأشار (ب) أن المكتبة تعمل على شراء البرامج والبرمجيات المختلفة وتقييمها باستمرار.

- «تم توظيف التقنية بشكل كبير، حيث أن غالبية الخدمات تعتمد في المقام الأول على التقنية مثل البحث الموحد و RFID”.

كما أكدت عينة الدراسة إلى أن مرافق المكتبة تلبي حاجات المستفيدين الفعلية. وذكر (أ) أن إدارة المكتبة شكلت لجنة لدراسة مرافقها، وتوصلت إلى امكانية أن تلبي المكتبة حاجات المستفيدين الفعلية، ويمكن اضافة بعض المقاعد، واستغلال معامل الحاسوب في عمل ورش وبرامج تدريبية، كذلك توجد خطة لتوفير معامل حاسوب للعامة، وصالات للاطلاع، وأكد كل من (ب) و(ج) و (د) على ذلك.

- ذكر (ب)»المرافق ملائمة وتلبي حاجة المستفيدين، كذلك توفر المكتبة خدمات النسخ والطباعة».
- (ج) ”المكتبة تلبي حاجات المستفيدين الفعلية، ولكنها تطمح للأفضل“.
- (د)“المكتبة تسعى إلى زيادة عدد المقاعد، وإعادة استخدام القاعات المختلفة في زيادة المقاعد“.

وعند سؤال المشاركين في الدراسة حول البرامج التدريبية على استخدام المكتبة وقواعد البيانات. ذكر (أ) أن المكتبة تقوم بتقديم ورش تدريبية للمستفيدين وبالتنظيم مع مختلف الكليات. كذلك تنظم بعض البرامج التدريبية مثل برنامج الوعي المعلوماتي. ورش حول استخدام قواعد البيانات والتعريف بها. كذلك أشار كل من (ب) و(د) و(ج) «تسعى المكتبة إلى زيادة الجرعات التدريبية، لأنها غير كافية». وأن برنامج الوعي المعلوماتي مستمر على مستوى أعضاء هيئة التدريس والطلاب، إلى جانب البرامج التعريفية المستمرة التي يتم تنظيمها بين مركز اللغات وقسم الخدمات المرجعية بالمكتبة.

رابعاً: نتائج زيارات فرق الاعتماد:

أكد جميع المشاركين في الدراسة إلى أن غالبية نتائج دراسات التقييم الذاتي التي قامت بها المكتبة كانت ايجابية. حيث أشار (ب) إلى أن نتائج الدراسات التي قامت بها المكتبة، والنتائج التي توصلت لها اللجان المختلفة بالمكتبة توصلت إلى نتائج ايجابية. وذكر (أ) أن المكتبة بحاجة إلى تحسين بعض الجوانب الادارية مثل عملية التنسيق مع مكتبات أخرى داخل الجامعة. مثل التنسيق في عملية التزويد. كذلك أشار (د) إلى ضرورة العمل على التطوير والمتابعة المستمر للتطورات التكنولوجية المتسارعة. وذكر (ج) أن «هناك ضرورة للعمل على الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المستفيدين وتعريفهم بالخدمات ومصادر المعلومات الإلكترونية».

وعند سؤال المشاركين في الدراسة عن ردود فعل وانطباع لجان الاعتماد التي زارت المكتبة كان انطباع جيدة جدا. وذكر (ب) أن التركيز كان على الخدمات والمصادر الإلكترونية، من حيث قياس الخدمات المقدمة وعدد مصادر المعلومات المقدمة. وذكر (ا) «ذكرت اللجان التي زارت المكتبة أن هناك عدد كاف من مصادر المعلومات الإلكترونية والمطبوعة، وتتميز بالكفاءة من ناحية الجودة والعدد». وعلق (ج) «ذكرت اللجنة التي زارت المكتبة أن المكتبة مثل فندق خمسة نجوم».

وأخيرا تم طرح سؤال على عينة الدراسة حول كيفية التعامل مع نقاط الضعف وملاحظات لجان الاعتماد. حيث أشار المشاركين في الدراسة أن المكتبة لم تكتشف نواحي ضعف. وأكد (ج) المكتبة لم تجد نواحي ضعف» لابد أن تضع المكتبة إستراتيجية توضح فيها نسبة الميزانية المخصصة لإدارة المخاطر».. ولكنها قادرة على اتخاذ القرار ومتابعة المشاكل التي من الممكن حدوثها، والتواصل مع الوحدات بالجامعة والأقسام المختلفة. وعلق (د) قائلا «المكتبة تسعى إلى تجنب المخاطر بقدر الامكان». وأضاف (أ) «لا يوجد ضعف والحمد لله. وفي حالة وجوده تعمل المكتبة على تشكيل لجان لحل المشكلة الحاصلة».

خلاصة نتائج الدراسة:

لا توجد سياسة مكتوبه تعتمد عليها المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس لضمان الجودة وانما تستخدم سياسات معظمها إجرائية، وتسعى إلى إعادة صياغتها بما يتناسب مع المعايير الدولية للاعتماد الأكاديمي وضبط الجودة.

تسعى المكتبة للحصول على الاعتماد الأكاديمي، حيث تقوم حاليا بدراسات استطلاعية لتقييم خدماتها بتشكيل لجنة دراسة الطاقة الاستيعابية ولجنة تقييم مصادر المعلومات التقليدية ولجنة دراسة رضا المستفيدين عن خدمات المكتبة؛ بسبب عدم وجود دراسات سابقة حول قياس مدى رضا المستفيدين عن خدماتها.

تقوم المكتبة بمجموعة من الجهود مثل تمديد ساعات فتح أبوابها وتوفير مصادر معلومات وقواعد بيانات متخصصة تلبي احتياجات أقسام الكليات المختلفة، علاوة على ورش العمل والتدريب التي تعقدها لرفع مهارات الوعي المعلوماتي مع وجوب تكثيفها.

يوجد ممثلو لكليات الجامعة للتنسيق مع المكتبة لتحديد الاحتياجات وهذا التمثيل بصفة غير رسمية، كما تستخدم المكتبة وسائل عديدة للتواصل مع المستفيدين، إذ تستخدم موقعها الإلكتروني لعرض وتجربة الخدمات الجديدة التي ترغب الاشتراك بها، كما يتم الرجوع إلى صندوق الاقتراحات والشكاوى علاوة على شبكات التواصل الاجتماعية..

تعتمد المكتبة على تقارير رؤساء الأقسام لتقييم سير العمل، وتفتقر لتقارير مؤشرات الأداء العامة **performance indicators** ولا توجد دراسات مقارنة **Benchmarking** مع مكتبات إقليمية أو دولية.

لعبت المكتبة دوراً إيجابياً في مساندة كليات الجامعة للحصول على الاعتماد الأكاديمي لما توفره من مصادر معلومات وخدمات.

أغلب جهات الاعتماد تصفحت موقع المكتبة لمعرفة الخدمات المتوفرة قبل زيارة الجامعة، استفادت المكتبة من ردود لجان الاعتماد لتطوير خدماتها وأتت في مجملها إيجابية.

توصيات الدراسة:

إجراء التعديلات والتغييرات في الهياكل التنظيمية واللوائح والقواعد بما يتناسب مع منهجية الجودة ومتطلبات الاعتماد، ودمج جميع مكتبات الجامعة تحت مظلة واحدة، لتوحيد الجهود وتفادي تكرار العمل.

إنشاء لجنة أو قسم خاص بضمان الجودة، تنطوي عليه مهمة تحقيق سياسات وإستراتيجيات المكتبة فيما يخص ضمان الجودة والأداء.

تحسين وتعزيز عملية التواصل والاتصال مع الوحدات الأخرى في الجامعة.

استغلال التقنية وتوظيفها لتقديم خدمات معلوماتية تواكب التطورات الحالية خاصة تطبيقات الأجهزة الذكية.

الاهتمام بالتوعية والدورات التدريبية لنشر ثقافة الجودة والاعتماد بين الطلبة والهيئة التدريسية والإدارية.

وضع سياسة مكتوبة تعتمد عليها فيما يخص الجودة والأداء.

تحفيز المكتبة على التقييم الذاتي المستمر للخدمات المقدمة ومصادر المعلومات المتوفرة.

العمل على توفير آليات توضح مؤشرات الأداء، وتحديد نقاط الضعف والقوة في أداء المكتبة ومصادر المعلومات والخدمات المختلفة.

المراجع:

- إدريس، ج. و الأختر، ع. (٢٠١٢) إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر و ضمان جودة المخرجات و الحصول على الاعتمادية: دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة. مجلة الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا (أماراباك) – الولايات المتحدة الأمريكية، مج ٣, ع ٧ ، ٣٩ . ٦٢-
- البداعي، حمد. مقابلة شخصية، ديسمبر ١٢، ٢٠١٦
- الحربي، ح. (٢٠١١). المعوقات التي تواجه تحقيق الجودة الشاملة والتهيئة لمتطلبات الاعتماد الأكاديمي بجامعة أم القرى: دراسة ميدانية. دراسات تربوية واجتماعية -مصر، مج ١٧, ع ٢، ١١ ١٠٧- .
- الحسني، إبراهيم. مقابلة شخصية، ديسمبر ١٤، ٢٠١٦
- السرحان، ع. (٢٠١٣). أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية. المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي - اليمن، مج٦, ع١٣، ٣ ١٧- .
- السمير، ع. وجبارة، ش. (٢٠١٤). دور معايير الاعتماد الأكاديمي في تحقيق جودة الأداء في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: دراسة ميدانية. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف - تونس، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) و دار الكتب الوطنية، ١٩٩٧ - ٢٠١٦.
- عبدالله، م. (٢٠١٤). تقنين مقاييس لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الرقمية بدولة قطر: تجربة مكتبة جامعة قطر و مكتبة قطر الوطنية. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف - تونس، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) و دار الكتب الوطنية، ١٧٩٦ - ١٨٢٢.
- عيداروس، أ. و عراقي، ا. (٢٠١٢). تطوير الأداء المؤسسي لكلية التربية بجامعة الطائف في ضوء معايير ضمان الجودة و الاعتماد. مجلة القراءة والمعرفة -مصر، ع ١٢٤ ، ١٠١ . ١٥٩-
- فضل الله، عمر. مقابلة شخصية، ديسمبر ١٥، ٢٠١٦
- القبلان، ن. (٢٠٠٩). الجودة في المكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شئون المكتبات. المؤتمر العربي السنوي العاشر (الإدارة العربية ومقاربات الجودة والعالمية والريادة والشراكة والتنافسية) - المنظمة العربية للتنمية الإدارية - مصر، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية، ١٢٣ - ١٦٢.
- المحروقي، زوردة. مقابلة شخصية، ديسمبر ١٣، ٢٠١٦
- نبيل، د. (٢٠١٤). جودة المكتبات الجامعية بين متطلبات الخدمة و واقع الأداء: دراسة على رضا المستفيدين الطلبة لخدمات المكتبة الجامعية : جامعة ٢٠ أوت ١٩٥٥ سكيكدة. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف - تونس، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ودار الكتب الوطنية، ١٩٥٣ - ١٩٦٤.

References:

- Adeola, B. M.(2014) Accreditation and the Role of the Academic Library in Undergraduate Programs: A Case Study of Fountain University, Osogbo.
- Dalrymple, P. W. (2001). Understanding Accreditation: The Librarian's Role in Educational Evaluation. portal: Libraries and the Academy, 1(1), 23-32.
- Fazal, S. (2015). Library strategic planning for middle states accreditation: A 10-Year road to success. Journal of Library Administration, 56(1), 27-40. doi:10.1080/01930826.2015.1105027
- Nkiko, C., Ilo, P., Idiegbeyan-Ose, J., & Segun-Adeniran, C. (2015). Examination of the nexus between academic libraries and accreditation: Lessons from Nigeria. New Review of Academic Librarianship, 21(3), 325-338. doi:10.108013614533.2015.10/36300
- Takaike, N. (2016). Academic libraries in certified evaluation and accreditation of universities: Content analysis of evaluation standards and results. Library and Information Science, 2016-January (75), 1 - 36.

مرفق أسئلة المقابلة:

اولاً: سياسات ضمان الجودة ومؤشرات الأداء

١. هل توجد سياسة مكتوبة تعتمد عليها المكتبة فيما يخص ضمان الجودة؟
٢. ما الجهود التي تبذلها المكتبة لتحقيق معايير الجودة الشاملة التي يجب أن تتصف بها المكتبة الأكاديمية؟
٣. ما طرق التقييم الذاتي التي اتبعتها المكتبة في تقييم سياستها؟
٤. هل يتوفر في المكتبة تقارير مكتوبة لمؤشرات الأداء وآلية قياسها؟
٥. هل يوجد بالمكتبة وحدة أو قسم خاص يعنى بضمان جودة الأداء والاعتماد؟
٦. ما حلقة الوصل بين المكتبة وكليات ومراكز الجامعة المختلفة التي تًعنى بتنسيق الاحتياجات المعلوماتية؟

ثانياً: مصادر المعلومات

١. هل وضعت المكتبة إستراتيجيات لتقييم مستوى كفاءة مصادر المعلومات (الإلكترونية والتقليدية) من حيث الجودة والحداثة؟
٢. هل عدد مصادر المعلومات (المطبوعة والإلكترونية) تلبي احتياجات المستفيدين لبرامج الاعتماد التي زارت المكتبة؟
٣. هل توجد آلية لتحديث ومتابعة توفير مصادر معلومات تلبي احتياجات الطلبة والباحثين؟ ما هي؟

ثالثاً: خدمات المعلومات

١. هل وضعت المكتبة إستراتيجيات لتقييم مستوى كفاءة خدماتها المعلوماتية؟
٢. ما هي الأساليب والأسس التي تتخذها المكتبة للتنسيق لمعرفة احتياجات المستفيدين للخدمات المعلوماتية؟
٣. هل تم التعرف على مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة؟
٤. ما مدى توظيف التقنية في تقديم الخدمات المعلوماتية؟
٥. هل المرافق المتوفرة تلبي احتياجات المستفيدين الفعلية؟ (مقاعد، معمل حاسوب، إنترنت، ...)
٦. هل البرامج التدريبة على استخدام المكتبة وقواعد البيانات تلبي احتياجات منتسبي الجامعة؟

رابعاً: النتائج والمقترحات والخطط المستقبلية

١. ما النتائج التي توصلت إليها المكتبة لتحسين دورها في تحقيق معايير ضمان الجودة والاعتماد؟
٢. كيف كانت ردود فعل لجان الاعتماد التي زارت المكتبة؟
٣. كيف تعاملت المكتبة مع نواحي الضعف المكتشفة؟ (ان وجدت)

الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف: دراسة تقييمية

أماني جمال مجاهد
أستاذ المكتبات والمعلومات بجامعة المنوفية

مقدمة :

أن العلم والفهم والمعرفة هم أساس سيطرة وهيمنة المجتمعات وتطورها وهي أسباب نقل الشعوب من الفقر والمرض إلى الغنى والصحة حيث أن العلم هو شعار تقدم المجتمعات المختلفة وتطورها، بالعلم نستطيع بلوغ الهدف من النهضة المجتمعية والاقتصادية.

والعملية التعليمية لا تقتصر على ما تقدمه الحكومات من فرص تعليمية ممنهجة بل تكتمل بالتنمية البشرية الهادفة والتي يجب أن تتوفر بشكل جيد ومناسب في جميع القطاعات والمعارف المختلفة

وتسعي المجتمعات المتقدمة لاتاحة فرص التعليم والتنمية المهنية بشكل مستمر لشعوبها حيث أن العلم لا يقتصر على فترة عمرية محددة بل كلما تطور الانسان واراد أن يرتفع في مجال عمله لجأ للتدريب المستمر والتعليم المرتبط بسوق العمل والفرص المتاحة للتأهيل والتدريب

وتسعي الجمعيات المهنية لتقديم ورش العمل الحديثة والدورات التدريبية التي تساند المهنيين والمتخصصين في مجال عملهم وتؤهلهم للارتقاء في العلم والعمل وتقدم الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات منذ بدء نشاتها برامج تدريبية تلائم احتياج السوق ومتطلبات المهنيين والمتخصصين والمهتمين بالمجال

أهمية البحث :

أن الدور التي تقوم به الجمعيات المهنية في تكوير وتأهيل المهنيين والمتخصصين يعد من أهم الأنشطة والأهداف التي تضعها الجمعيات نصب عينها ، حيث أنها المؤسسات المنوطة بتنمية القدرات البشرية والمهنية ورفعة شأن المهنة والتخصص وتأتي أهمية البحث من أهمية الدور التي تقوم به الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والارشيف لمجتمع المتخصصين والمهنيين حيث أنها تعد لسان حال المهنة في مصر وتعمل على رفعة العاملين في المجال بمصر وبسائر الدول العربية

هدف البحث

يسعي البحث لتقييم دور الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف خلال فترة ٢٠١٥-٢٠١٦ وهي فترة تولى مجلس إدارة منتخب جديد للجمعية مع وضع رؤية ورسالة جديدة وعمل خطة عمل تلائم

ظروف المجتمع الوظيفي و المهني في مصر ،ومع عدم وجود نقابة مهنية واجتماعية لسد الاحتياجات الخاصة بالعاملين والمتخصصين في المجال بمصر حاولت الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات أن تضع الخطط لرفعة شأن المهنة والعمل على تجميع المهتمين والمتخصصين وسد احتياجاتهم المهنية والاجتماعية بعقد الندوات وورش العمل والتجمعات المهنية والمؤتمرت والملتقيات مما يجعل تقييم العام السابق حالة ملحة لتطوير الأداء بناء على تقييم المجتمع لما تم تنفيذه .

منهج الدراسة :

تعتمد الدراسة على منهج دراسة الحالة حيث تنفرد بتقييم الدور التي قامت به الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف خلال عام من تولى مجلس الادارة المنتخب منذ نوفمبر ٢٠١٥-ديسمبر ٢٠١٦

تساؤلات الدراسة :

تسعي هذه الدراسة للاجابة على بعض الأسئلة :

١-ما هية الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والارشيف ؟

٢-ما هي الرؤية والرسالة الخاصة بالجمعية ؟

٣-ما هي ورش العمل والندوات التي تم تنظيمها لمجتمع المهنيين والمتخصصين ؟

٤-ما هو تفاعل مجتمع المهنيين والمتخصصين مع عضوية الجمعية ؟

٥-ما هو مقترحات محتمع المهنيين والمتخصصين لتطوير اداء الجمعية ؟

الدراسات السابقة:

١-حميدة زمولي «دور الجمعيات المهنية في اعتماد التكوين في مجال المكتبات والمعلومات : وثيقة أرشادات جمعية المكتبات نموذجا «

وقد تناولت الباحثة دور المكتبات المهنية في مجال المكتبات والمعلومات في دعم برامج التكوين للمهنيين مع توضيح الاليات المناسبة لتحقيق مساهمتها بشكل فعال ، وركزت الدراسة على جمعية المكتبات الامريكية ودورها في اعتماد برامج المكتبات والمعلومات على مستوى الولايات المتحدة ، وتوصلت الدراسة إلى ان مشاركة الجمعيات المهنية العربية في المجال يمثل الحلقة المفقودة التي لا يمكن بدونها الارتقاء في عملية التكوين لاخصائي المعلومات

٢- «**"The ALA accréditation program**» للباحث **Elinor Yungmeyer**، التي نشرت في مجلة **"Journal of Education for Library and Information Science"**، المجلد رقم ٢٥، العدد رقم ٢، سنة ١٩٨٤. تتناول بالشرح و التفصيل تجربة جمعية المكتبات الأمريكية في تطبيق آلية اعتماد برامج التكوين في مجال دراسات المكتبات و المعلومات، مع التركيز على شرح المعايير المعتمدة خلال سنوات ١٩٢٦ و ١٩٣٣ و ١٩٥١ و ١٩٧٢. و تحديد المعايير الكمية و النوعية في تصنيف مؤسسات و مدارس التكوين و كيفيات بناء و رسم البرامج التكوينية تماشيا مع معايير الاعتماد المطبقة.

اولا : نشأت الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف

نشأت الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات سنة ١٩٤٤ كجمعية محلية لأمناء مكتبات مدينة القاهرة وعندما أنشئ معهد المكتبات والوثائق بجامعة القاهرة في العام الجامعي ١٩٥١/١٩٥٠ وتم تخريج الدفعة الأولى منه توسع نطاق الجمعية لتصبح الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات وقد تم إعادة إشهار الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف والتي أنشئت لاول مرة عام ١٩٤٤ تحت اسم «الجمعية المصرية للمكتبات»في يوم ١٢ فبراير عام ١٩٨٥ وكان هذا الاجتماع مكون من ٣٠٠ شخصية مهنية من العاملين بالمكتبات والمعلومات والأرشيف في مصر وقاموا بإرساء قواعد الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف(دليل الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والارشيف ،٢٠١٦).

و قد تم إشهار الجمعية في ١٩٨٦/٣/٢٢ من قبل وزارة الشئون الاجتماعية تحت رقم (٨٠٨) جيزة وتم انتخاب مجلس الإدارة برئاسة – شيخ المكتبيين العرب – الأستاذ الدكتور / السيد محمود الشنيطى

وقد تولى مسئولية الجمعية الاستاذ الدكتور شعبان عبد العزيز خليفة واحيا فعالياتها منذ ١٩٩٣ ومنذ ذلك التاريخ ويتم عقد مؤتمرها السنوي بشكل دائم ومستمر وتقوم بأنشطة التدريب والندوات وخدمة المتخصصين في المجال

الا أن تم انتخاب مجلس أدارة جديد منذ نوفمبر ٢٠١٥ وقد تولى المسئولية عدد من الشباب الذي قام بحمل لواء العمل المكتبي والمهني ومحاولة تكملة المساعي السابقة لتطوير المهنة والتخصص

وتعد الجمعيات المهنية في العديد من البلاد المتقدمة المتحدث الرسمي باسم العاملين في هذا المجال والمعبر عن أفكارهم وطموحاتهم، كما تعتبر بعض هذه الجمعيات المعبر عن اتجاهات الحكومة تجاه المجال أيضا. إلا أن الغالب في هذه الجمعيات هو كونها جمعيات طوعيه ترمي إلى استكمال دور المؤسسات الحكومية الرسمية المهتمة بالمجال والتي لا تستطيع بمفردها إنجاز كافة تطلعات المنتمين للمهنة وتعمل بالتالي على تفعيل حركة المجتمع في هذا الاتجاه. ومن الجدير بالملاحظة في أهداف جمعيات المكتبات والمعلومات في العالم تجانسا كبيرا مع أن بعضها يفصلها تفصيلا واضحا، إلا أنه يمكن تلخيص الأهداف العامة في هدفين:أولهما تطوير وتحسين المكتبات وخدماتها. وثانيهما تعميق موقع وتأثير مهنة المكتبات بمجتمع المعرفة.(بيزان ، ٢٠١٣)

رؤية ورسالة الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف :

وضعت الجمعية لها رؤية ورسالة والأهداف تم اعلانها على جمهور المتخصصيين من خلال منافذ الالكترونية وعن طريق الندوات التعريفية التي تسعي الجمعية لنشرها خلال عام ٢٠١٥- ٢٠١٦لاستطلاع رأي المنسبين في هذه الرؤية والرسالة وهي كالتالي :

« الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والارشيف لسان حال المهنيين والمتخصصين في مصر»

*تسعى الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات لإعداد نموذج قابل للتطبيق والقياس على مستوى مؤسسات المعلومات في مصر وخارج مصر

*العمل على التنمية المهنية والثقافية المستدامة للعاملين والمهتمين والمنتسبين لمجال المكتبات والمعلومات ومؤسسات الارشيف وتوصيل رؤيتهم للجهات المسئولة والمعنية ،

*العمل على استقطاب الأعضاء للمشاركة فى برامج الجمعية ولجانها للستفادة من خبراتهم وانشطتهم

الرسالة :

* الاهتمام بقطاع العاملين في مجال المكتبات والمعلومات والارشيف ومساعدة الجهات الحكومية في رفعة وتنمية شأن قطاع المعلومات والارشيف في مصر ، العمل على ايجاد خدمات مميزة تساعد المهنيين والمتخصصين في اداء عملهم وتوسعة افاق ثقافتهم لخدمة المجتمع وتطويره

*السعي للتجمعات العلمية والمهنية والتي تساعد على حل المشاكل المشتركة وايجاد حلول ،وتبادل خبرات ومعارف في مجال العمل المهني والتقني

*الاستمرار فى متابعة كل ما يستجد فى مجال تكنولوجيا المعلومات مع نشر الوعى بأهميتها والقدرة على التعامل معها لجميع المستويات من العاملين والمهتميين بالمهنة واستخدامها في التنمية والتطوير ورفعة المجتمع

*الاهتمام بالثقافة والوعي والادراك في مجال المعلومات والمكتبات والارشيف لمساعدة جميع فئات الشعب على التنمية والوعي .

* العمل على زيادة عقد الندوات والحلقات العلمية والمؤتمرات التى تناقش قضايا المكتبات والمعلومات والأرشيف

* تقوية الصلات واواصر التعاون مع الجمعيات العربية والعالمية لتبادل المعرفة ونقل الخبرات .

الاهداف :

١- توحيد جهود العاملين فى مجال المكتبات والمعلومات والأرشيف لتوفير الجهد والوقت والمال على المستوى المحلى والاقليمى

٢- بناء وتنمية العاملين في مجال المكتبات والمعلومات والارشيف بعقد الدورات وورش العمل وندوات للمتخصيين وغير المتخصصين لرفعة شأن المهنة والمجتمع بأثرة

٣-العمل على رفعة شأن المهنة والعاملين بها واشعار العاملين بأهمية الدور المسند لهم في تنمية المجتمع ككل

٤-عقد المؤتمرات السنوية واللقاءات لطرح المشاكل المهنية المشتركة والعمل على حلها ونقل الخبرات (واعداد اللوائح والقوانين الخاصة بهذا القطاع) تحذف لن مكانها غير مناسب

٥-مد خطوط التواصل والعمل الاجتماعي والمهني ويد العون بين جميع المتخصصين والمهنيين والمعنيين بالمجال

٦-ايجاد فرص العمل المتاحة والعمل على توظيف الشباب وتنمية مهاراتهم واستغلال قدراتهم لتنمية المجتمع المهني

٧-عقد بروتوكولات تعاون بين جهات حكومية وخاصة وجمعيات مشابهه لتبادل الخبرات والعمل المهني المشترك .

٨- العمل على نشر واصدار الأدلة والكتيبات والتعريف بهما لتعميم الفائدة

٩- تنمية وتطوير مكتبة الجمعية المتخصصة فى المجال وتزويدها بالمواد والأجهزة ومصادر المعلومات الحديثة لمتابعة احدث التطورات المهنية ، وافادة كل من أعضاء الجمعية والدارسين والباحثين فى مجال التخصص

ثانيا : الورش التدريبية التي تقوم بها الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات

قامت الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والارشيف بتوزيع استطلاع رأي على اعضائها في المؤتمر الثامن عشر المنعقد في ديسمبر ٢٠١٥ بالاقصر وهو اكبر تجمع مهني يعقد تحت مظلة الجمعية ، وفي هذا الاستطلاع تم معرفة ما يحتاجة مجتمع المهنيين والمتخصصين وكان عددهم ٣٠٠ فردا وقد كانت تتلخص نتائج الاستطلاع في الورش التالية :

١-اللغة الانجليزية

٢-العمليات الفنية وقواعد الفهرسة الحديثة (مارك ٢١ ، قواعد وام)

٣-برنامج الاحصاء الالكتروني Spss

٤-الاستشهادات المرجعية باستخدام البرامج الالية

٥-البحث في شبكة الانترنت

وعدد من الموضوعات تم وضع خطة تدريبية خاصة بالجمعية لعام ٢٠١٦ وتم اعلانها من خلال منافذ الاعلان الرسمية للجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف سواء عن طريق الايميل او عن طريق صفحة الجمعية على الفيس بوك

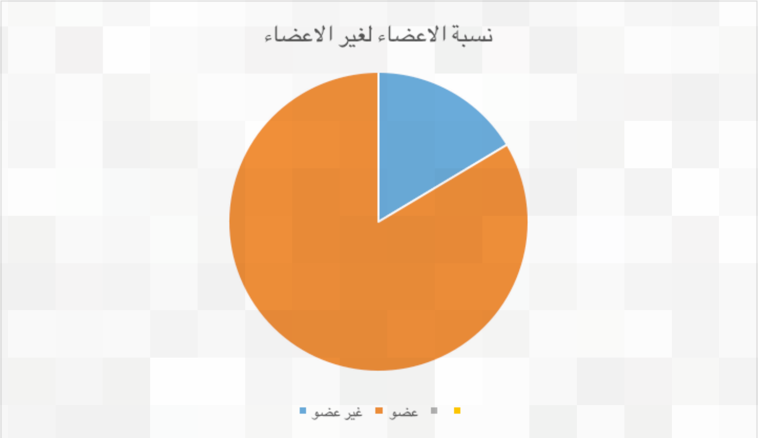
وقد تم بالفعل عقد عدد من ورش العمل والندوات سواء في القاهرة أو في بعض محافظات مصر مثل محافظة قنا ومحافظة بني سويف ومحافظة اسكندرية الاقصر ومدينة المنصورة

ثالثا :قياس فاعلية ورش العمل وانشطة الجمعية على الجمهور المستهدف :

لقد تم توزيع استبيان الكتروني عن طريق جوجل لاكبر عدد من اعضاء الجمعية خلال الفترة من شهر نوفمبر وديسمبر عن طريق طرق التواصل الرسمية للجمعية سواء بالميل او عن طريق صفحات الفيس بوك المختلفة او عن طريق برنامج واتسب على اعضاء الجمعية وهذا الاستبيان يوضح رد فعل الهتمين بانشطة الجمعية بما تقوم به https://docs.google.com/forms/d/١DwCRPBa--٦DsXe
MINkT٣b-nXcihwd١fHfg٩xDcg٠crg/edit?usp=mail_response_notification

٣-١ عدد الاستجابات على الاستبيان ١٥٠ منهم ٨٣,٦ ٪ عضو في الجمعية و١٦,٤ ٪ غير أعضاء

انظر الشكل رقم ١



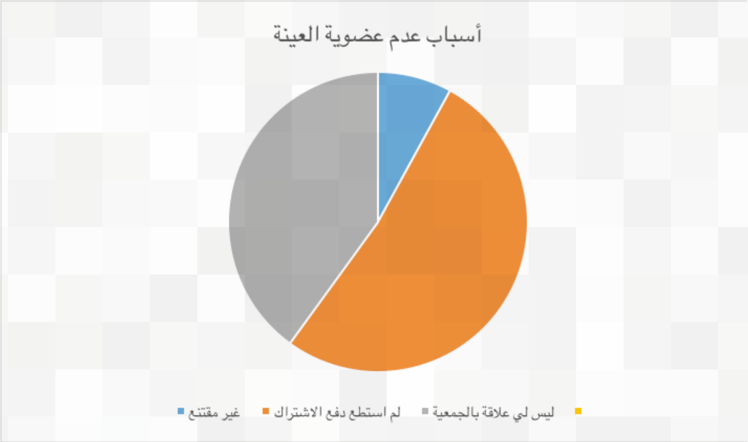
شكل رقم (١) نسبة الأعضاء بالنسبة لغير الأعضاء في عدد الاستجابات

٣-٢ أسباب عدم عضوية ١٦,٤٪ من عينة الدراسة

جاءت أسباب عينة الدراسة غير الاعضاء " ١٦٫٤٪ " لعدم عضويتهم بالجمعية كالتالي :

- ٨٪ غير مقتنع بدورها
- ٤٠٪ ليس لهم علاقة بالجمعية
- ٥٢٪ لم يستطع دفع الاشتراك

أنظر الشكل رقم ٢ يعبر عن أسباب عدم عضوية ١٦٪ من عينة الدراسة



شكل رقم (٢) أسباب عدم عضوية نسبة عينة الدراسة ١٦٫٤٪

٣-٣ – نسبة عينة الدراسة التي حضرت ورش عمل خاصة بالجمعية :

لقد اجاب ٦٦٫٩٪ من عينة الدراسة انهم استفادوا من خدمات وانشطة وورش العمل الخاصة بالجمعية و٣٣٫١٪ من العينة لم تحضر فعاليات ورش العمل ويوضح الشكل رقم ٣ هذه النسبة

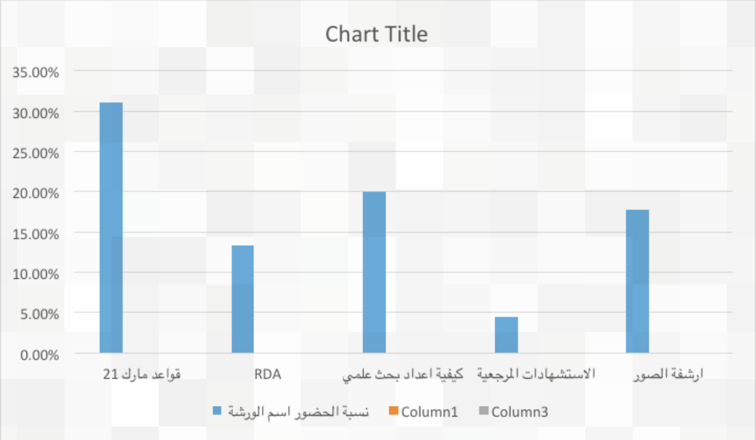
شكل رقم (٣) يوضح عدد الحضور للورش التدريبية من عينة الدراسة

٣-٤- الورش التي تم حضورها من عينة الدراسة :

في الجدول التالي والرسم التوضيحي يظهر نسبة حضور عينة الدراسة لورش العمل التي قامت الجمعية بتنظيمها خلال الفترة من نوفمبر ٢٠١٥-ديسمبر ٢٠١٦

عنوان ورشة العمل	نسبة حضور عينة الدراسة
قواعد مارك ٢١	٪٣١/١
RDA قواعد الفهرسة الحديثة	٪.١٣/٣
كيفية أعداد بحث علمي	٪٢٠
البرنامج التطوير لاحضائي المكتبات المدرسية والعامة	٪٤٨/٩
الاستشهادات المرجعية	٪٤/٤
ارشفة الصور الفوتوغرافية	٪١٧/٨

جدول رقم (١)

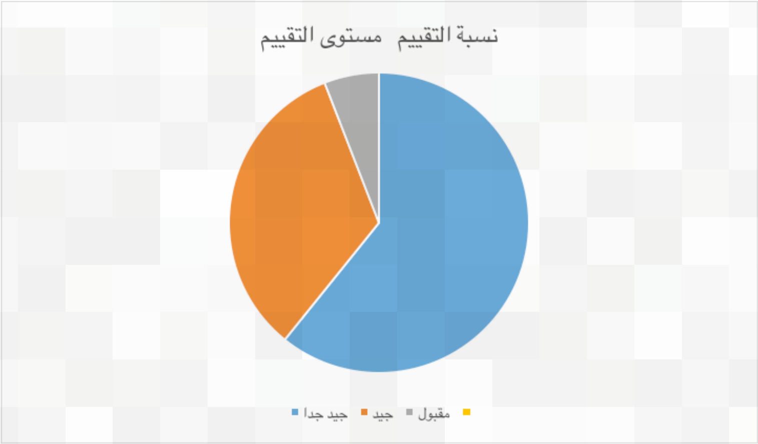


شكل رقم (٤) يوضح حضور عينة الدراسة لورش العمل للجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والارشيف

٣-٥- تقييم الحضور للورش التدريبية :

لقد تم تقييم الحضور للورش التدريبية كما هو واضح في الشكل رقم ٥ حيث قيم ٪٦٠/٨ من الحضور

مستوى الورش انها جيدة جدا و٣٣/٣٪ من الحضور قيم الورش انها حيدة و٥/٩٪ قيم الورش ان مستوى الورش مقبول



شكل رقم (٥) يوضح تقييم عينة الدراسة لورش العمل بالجمعية

بعض مقترحات لتطوير ورش العمل من جانب عينة الدراسة :

اقترح عينة الدراسة بعض المقترحات والتي سوف يتم اخذها بعين الاعتبار لتطوير ورش العمل وتقديمها بشكل افضل من جانب الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف منها :

١-ضرورة تواجد معمل حاسب ألي على مستوى عالي افضل من المعمل المتواجد بمقر الجمعية والتي نقوم بعمل بعض ورش العمل به

٢-تم اقتراح عمل منصة الكترونية خاصة بالجمعية مع استخدامها في تقديم دورات تدريبية عن طريق شبكة الانترنت بشكل الكتروني حتى يسهل على الجميع الاستفادة

٣-ضورة عمل ورش عمل على مستوى محافظات مصر ليسهل الوصول لاكبر عدد من اخصائي المعلومات في المحافظات

٤-اقتراح تنظيم ورش عمل في الارشفة الالكترونية وادارة الوثائق

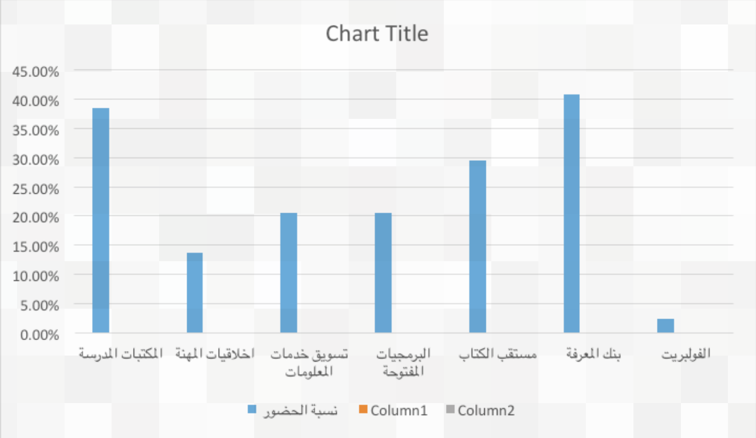
٥-تسجيل ورش العمل ونشرها على صفحات التواصل الخاصة بالجمعية

٣-٦- حضور ندوات الجمعية :

تم اجابة ٦١/٣ ٪ من عينة الدراسة انهم لم يحضروا الندروات و٣٨/٧٪ تم حضورهم للندوات

ويوضح جدول ٢ نسبة حضور الندوات التي تم عقدها من جانب الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والارشيف

عنوان الندوة	نسبة الحضور لها من عينة الدراسة
١-ندوة المكتبات المدرسية	٪٣٨/٦
٢-اخلاقيات المهنة	٪١٣/٦
٣-تسويق خدمات المعلومات	٪٢٠/٥
٤-البرمجيات المفتوحة المصدر في مجال المكتبات	٪٢٠/٥
٥-ندوة مستقبل الكتاب	٪٢٩/٥
٦-ندوة بنك المعرفة	٪٤٠/٩
٦-الاشتراك في منح الفولبريت	٪٢/٣



يوضح الشكل رقم ٦ نسبة حضور عينة الدراسة لندوات الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف

٣-٧-تقييم عينة الدراسة للندوات الخاصة بالجمعية :

لقد قيم الحضور الندوات كالتالي :

نسبة ٦٧/٩٪ جيد جدا و نسبة ٣٠/٢٪ جيد ونسبة ١/٩٪ مقبول

وقد اقترح المشاركين في الاستبيان بعض المقترحات التي سوف تحسن من مستوى ندوات الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات وتلخص في الأتي :

١-اقتراح لبعض الندوات مثل ندوة السلوك الجمالي لاخصائي المعلومات ، ندوة عن التفكير الابداعي ندوة عن التفكير الاستراتيجي ووضع الخطط ، ندوة عن تكوين فريق العمل وتقسيم الادوار ندوة عن ديناميكية علم المعلومات وضرورة تطوير الاخصائي مهنيا واكاديميا ، ندوات عن المكتبات الخاصة بالشركات والمؤسسات المتخصصة ، ندوات عن التوظيف والدور الحديث للمكتبيين

٢-عمل ندوات عن طريق شبكة الانترنت للوصول لاكبر عدد في الاخصائيين

٣-عمل ندوات في المحافظات المختلفة

وكل هذه المقترحات يتم مراعاتها عند وضع خطة لأنشطة الجمعية للعام القادم ٢٠١٧ ان شاء الله

رابعا : التخطيط لتطوير ورش وندوات الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات :

لقد قامت الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات بعمل خطة تطويرية من واقع احتياج سوق العمل ومن واقع ما تم تقديمة خلال العام المنصرم مع محاولة العمل بشكل مهني محترف لوضع نظام يسير عليه الأعضاء المنوطين بتقديم ورش العمل وتخطيطها على مستوى مصر

اولا : عمل موقع رسمي للجمعية مستقل يتم نشر ورش العمل وجدول الندوات الشهري بشكل محدث وسوف يتم الاعلان عنه ان شاء الله قريبا للجمهور

ثانيا : عمل قناة خاصة للجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف على قناة اليوتيوب وسوف يتم بث الندوات الخاصة بالجمعية المصرية ورفع الفعاليات والمؤتمرات الخاصة بالجمعية من خلال هذا المنفذ الهام للجمهور

ثالثا : عمل ملفات خاصة بكل ورشة عمل تقدمها الجمعية يشتمل كل ملف على التالي :

١-عناصر ورشة العمل الموضوعية بالتفصيل والتي تسلم للحضور

٢-توصيف ورشة العمل والقائمين عليها من مدربين

٣-عمل تقييم للورشة يومي ثم تقييم شامل لايام الورشة للارسترشاد به في تطوير الورش

٤-بيانات عن جميع الحضور لكي يتم مراسلتهم اول باول لورش العمل الاخرى

رابعا : محاولة نشر انشطة مختلفة للجمعية في محافظات مصر المختلفة بشكل منهجي ومنظم حتى يمكننا تغطية جميع فئات العاملين من مكتبات مدرسية ومكتبات جامعية ومكتبات خاصة ومكتبات عامة وغيرها من فئات المتخصصين والاكاديمين

النتائج والتوصيات

نتائج البحث :

١-سعت الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات في تطوير ورش العمل والندوات التي تقوم بتقديمها لمجتمع المهنيين وقد كانت لها دورا في تطوير عدد كبير من اخصائي المكتبات المدرسية والعامة بورشة العمل التي قام بها اثنين من خبراء المكتبات الامريكية المصريين الاصل والتي عقدت خلال شهر اغسطس لعدد ٨٠ اخصائي مكتبي مدرسية ومكتبات عامة وكانت لها اثرا كبيرا على المتخصصين

٢-اللقاءات التي تم تنفيذها بشكل منظم خلال عام ٢٠١٥-٢٠١٦ للتعريف بالجمعية المصرية وانشطتها وأهمية الانضمام لعضويتها أدى لزيادة عدد العضوية وانضمام٥٠٠ عضوية جديدة مع تجديد عضويات قديمة بأثر رجعي

٣-قامت الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات بعمل لقاءات وانشطة متنوعة لجذب أعضاء جدد وفئات مختلفة لعضوية الجمعية حيث قامت بعمل مائدة مستديرة خاصة باخصائي معلومات الكليات الصحية الطب والصيدلة ومعالجة مشاكلهم المشتركة وعقد لقاء للطيور المهاجرة وهم اخصائي المعلومات والمهنيين والعاملين في خارج البلاد وهم سفراء المعرفة

توصيات البحث :

١-توصي الدراسة باتباع منهج التقييم الدائم لانشطة الجمعية كل عام حتى يمكنها من تصحيح مسارها وتعديل النقص الخاص بانشطتها

٢-تقوم الجمعية بعمل تواصل دائم مع المهنيين سواء عن طريق قنوات الشبكات الاجتماعية الفيسبوك واليوتيوب او عن طريق موقع خاص بها واستخدام الميلات بشكل دائم لاعلام الاعضاء بانشطة الجمعية والتواصل الاجتماعي والمهني معهم

٣-يجب أن تقوم الجمعية بدورها باخراج معايير تخدم تخصص المكتبات ويجب أن تشارك في عمل لوائح المكتبات المختلفة والمشاركة بعمل أدوات عمل لجميع أنواع المكتبات

الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات
Egyptian Library Association

ملحق (١)

استبانة

تسعى الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والارشيف من خلال هذه الاستبانه قياس احتياجاتكم من الدورات التدريبية، فنرجوا من سيادتكم الجدية فى ملء الاستبانة حتى يتثنى للجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والارشيف التنسيق لعمل الدورات التدريبية التى تلبى احتياجاتكم.

الاســم (اختيارى) : ....

الســن : ٢١ – ٢٥ ٢٦ – ٣٠ ٣١ – ٣٥ ٣٦ – ٤٠ أكثر من ٤٠ عاماً.

المحافظة : ....

الوظيفة : ....

جهة العمل : ....

سنوات الخبرة :

أقل من عام عام واحد ٢– ٥ أعوام ٦–٩ أعوام أكثر من ١٠ أعوام.

هل أنت خريجى أحد أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بلا، هل التحقت بدبلومة المكتبات والمعلومات بإحدى الجامعات؟

نعم　　　　　　لا

إذا الإجابة بلا أيضاً من فضلك أذكر مؤهلك الدراسى؟

....

برجاء تحديد الدورات التدريبية التى ترغب فى أخذها بالجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات ؟

الفهرسة المقروءة آلياً MARC٢١.	إنشاء مواقع المكتبات على الشبكة العنكبوتية.
مهارات العمل فى المكتبات.	الفهرسة الوصفيةباستخدام RDA.
برانامج الـ END NOTE.	تطبيقات الويب ٢/٠ فى المكتبات.
برنامج المعالجة الإحصائية SPSS.	عمارة المعلومات.
إدارة المكتبات ومرافق المعلومات.	تطبيقات تكنولوجيا النانو فى المكتبات.
خدمات المعلومات فى المكتبات وتطورها.	أساليب وإجراءات رقمنة مصادر المعلومات.
النظم الآلية فى المكتبات المدرسية.	قواعد البيانات وبنوك المعلومات.
المكتبات الرقمية وإدارتها.	أمن المعلومات فى البيئة الرقمية.
تسويق خدمات المكتبات ومراكز المعلومات.	إدارة السجلات المكتبية.
الفهارس الآلية على الخط المباشر.	القيادة فى المكتبات.
بناء الملفات الاستنادية.	مهارات البحث فى الإنترنت.
الخدمات غير التقليدية للبريد الإلكترونى.	المكتبات الرقمية واستخدامها.
Bibfarme.	بناء وتنمية المقتنيات التقليدية والرقمية.
الـ Social media.	البرمجيات مفتوحة المصدر.
إدارة وقت العاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات.	
تطبيق الجودة الشاملة فى المكتبات الجامعية من أجل اعتماد الجودة.	
استخدام التكنولوجيا فى إدارة وإعداد البحث العلملى.	
الدورة التأهلية الشاملة فى علم المكتبات والمعلومات.	
دبلومة العمليات الفنية (الفهرسة - التصنيف - التكشيف - الاستخلاص- التحليل الموضوعى).	
قياس وتقييم وتطوير الأداء الإدارى فى المكتبات ومؤسسات المعلومات.	
أساليب واجراءات رقمنة مصادر المعلومات.	
مصادر المعلومات التقليدية والرقمية وصياغة الاستشهادات المرجعية.	

دورات تدريبية أخرى ترغب فيها، اذكرها :

....

....

....

يرجى أيضاً تحديد الندوات والمحاضرات التى ترغب فيها :

المكتبات الجامعية دعامة للبحث العلمى والعمل التربوى.

تقنيات المعلومات والاتصالات فى الوطن العربى : تحديات المستقبل.

التعلم عن بعد.

المستودعات الرقمية مفتوحة المصدر.

حقوق الملكية الفكرية والتأليف فى بيئة الإنترنت.

تطبيقات أنظمة التعريف بترااددات الراديو **RFID** فى المكتبات.

النشر الإلكترونى.

الحوسبة السحابية وتطبيقات فى المكتبات.

فهارس المكتبات فى بيئة الويب ٢/٠.

الفوكسونومى واسترجاع المعلومات.

ندوات ومحاضرات أخرى ترغب فيها، اذكرها :

....

....

....

هل هناك أى اقتراحات لدى سيادتكم فى تحسين قسم التدريب ؟

....

....

....

شكراً لحسن تعاونكم

مع تحيات الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والارشيف

استمارة تقييم ورش العمل بالجمعية ملحق (٢)

الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات
Egyptian Library Association

استمارة تقييم دورة التدريب

صممت هذه الادتمارة بهدف توفير معلومات لوحدة التدروب والتطوور للدورات المنعقدة.

أولاً:معلـــومـــات سامـــة

الادـــم :		
المسمى الوزوفي :	القسم/ الإدارة:	
الإيمول:	رقم الموباول:	
العنوان:		
ادم البرنامج التدروبي :	الجهة المنظمة:	
أدم المحاضر:		
مكان الانعقاد:	مدة الدورة:	تاروخ الانعقاد:

ثانوًاً: تقووم المحاضر

البوان	ممتاز	جود جدا	جود	متودط	ضعوف
1. إلمام المدرب بمواضوع البرنامج					
٢. قدرة المدرب سلى توصول المعلومات					
٣. رروقة تنظوم العرض)من حوث الوضوح والكفاوة(					
٤. قدرته سلى ذرح محتوى الدورة					
٥. مدى تعاونه مع المتدربين					
٦. تنوع الأنشطة والتمارون والودائل المستخدمة					
٧. قدرة المدرب سلى تحفوز المشاركين سلى التفاسل.					
٨. قدرة المدرب سلى إدارة المداخلات والمناقشات					

ثالثاً : تقووم البرنامج التدروبي

	البوان	ممتاز	جود جدا	جود	متودط	ضعوف
1.	محتوى البرنامج التدروبي					
2.	المادة التدروبوة التي وزست في البرنامج.					
3.	تنظوم ودهولة محتوى المادة العلموة					
4.	تحقوق أهداف البرنامج					
5.	مستوى تنظوم البرنامج التدروبي					
6.	التجهوزات والودائل المستخدمة					
7.	مدة البرنامج					
8.	مكان البرنامج					
9.	التوقوت					

رابعاً : معلومات سامة

هل تعتقد أنك الشخص المنادب لحضور البرنامج	نعم		لا	
هل تعتقد أن البرنامج داسدك سلى تطوور مهاراتك	نعم		لا	
هل أسطوت إذعارا كافوا سن ربوعة و نوع البرنامج قبل حضوره	نعم		لا	

	ممتاز	جود جدا	جود	متودط	ضعوف
ما هو تقوومك العام سن الدورة					

أهم المعارف التي تم الحصول سلوها :

....

....

....

....

أهم المهارات التي تم اكتسابها خلال المشاركة في البرنامج التدروبي :

....

....

....

أهم المقترحات المنادبة لتطوور مجالات العمل :

....

....

....

الاقتراحات والملاحظات:

....

....

....

مع تحيات لجنة التدريب

الاستشهادات المرجعية :

- بيزان، حنان الصادق. الجمعيات المهنية والمجتمعات المعرفية : قراءات تحليلية لتأطير رؤية عربية مستقبلية.-
- .- ع ٣٢ (سبتمبر ٢٠١٣) .- تاريخ الاطلاع cybrarians Journal
- نوفمبر ٢٠١٦ . http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=٦٥١:hananb&catid=٢٦٣:papers&Itemid=٩٥
- زمولي، حميدة. دور الجمعيات المهنية في اعتماد برامج التكوين في مجال المكتبات والمعلومات: وثيقة إرشادات جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) نموذجا / د. غـانم نذيـر .-
- تاريخ الدخول نوفمبر ٢٠١٦ Cybrarians Journal .- العدد ٣٩، سبتمبر ٢٠١٥ .-
- http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=700:hamida&catid=277:studies&Itemid=93
- Elinor Yungmeyer. The ALA Accreditation Program. Journal of Education for Library and Information Science, Vol. 25, No. 2, The ALISE/H.W. Wilson Foundation. Accreditation Conference. September 161984 ,18-. Chicago, Illinois (Fall, 1984

برامج الدراسات العليا في أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات الأجنبية العاملة في الدول العربية مقارنة بنظيراتها في الجامعات العربية: تجربة الدراسة في كلية لندن الجامعية (قطر)

إعداد / رانيا عثمان

رئيس قسم مكتبة المستقبل – مكتبة الإسكندرية

ماجستير علوم المكتبات– كلية لندن الجامعية – قطر

مستخلص الدراسة

تعرضت دراسات كثيرة لأهمية تخصص المكتبات والمعلومات منذ نشأته في منتصف القرن العشرين في مصر والبلدان العربية ، وكذلك كيفية تطور أقسام المكتبات والمعلومات ومواكبتها لكل التغييرات الجذرية في مجال المكتبات في ظل التطور السريع للتقنيات بصورة مذهلة وبشكل دائم ومستمر يتطلب الاهتمام بتخصص المكتبات في ظل التحديات التي يواجها المكتبيين من ظهور المستحدثات الجديدة في عالم المكتبات مثل: FRBR، RDA، وأخيرا BIBFRAME مما يتطلب اعادة تأهيل اختصاصيو المكتبات في المهارات التقنية والبرامجية لمواكبة كل ما يستحدث في المجال.

كذلك تتناول الدراسة الاختلافات بين اسلوب الدراسة في الجامعات المصرية والعربية عن نظيره في الجامعات الاجنبية والتي تتمثل في اختلاف المناهج الدراسية و تنوع البرامج المقدمة في مجال المكتبات والمعلومات كذلك اعتماد هذه البرامج على التقنيات الحديثة في التدريس و كذلك في شكل واسلوب ومحتوى البرامج الدراسية نفسها، هذا ويناقش البحث ظاهرة اتجاه الكثير من الطلاب الى دراسة علم المكتبات والمعلومات في الدول الاجنبية رغم توفر اقسام المكتبات والمعلومات في البلدان العربية ويلقى البحث الضوء على الأسباب التي تدفع طلاب الدراسات العليا للحصول على درجة الماجستير والدكتوراه من الجامعات الأجنبية.

تتطرق الدراسة الى العديد من الاسباب منها عدم اتاحة الفرصة لغير المتخصصين لدراسة المكتبات والمعلومات في اقسام المكتبات والمعلومات وخاصة في الجامعات المصرية واقتصارها على خريجي القسم مما يدفع العديد من العاملين في مجال المكتبات للاتجاه للدراسة بالجامعات الاجنبية او الدراسة عن بعد لعدم تقيدها بشرط الدراسة السابقة لمجال المكتبات رغم التكلفة العالية لمثل هذه الجامعات، كذلك يسعى البعض الى الحصول على شهادات معتمدة اكاديميا من جمعيات المكتبات الدولية مثل جمعية المكتبات الأمريكية او جمعية المكتبات الاسترالية او جمعية المكتبات البريطانية للمهنيين.

وعلى الرغم من كل المميزات التي يمكن ان توفرها مثل هذه البرامج الا ان هناك العديد من الصعوبات

والمعوقات التي تجعل من الصعب على الكثير من اختصاصي المعلومات الالتحاق بمثل هذه الجامعات لذلك سوف تتعرض الدراسة لكيفية التغلب على مثل هذه المعوقات من خلال عرض تجربة الباحث الشخصية للدراسة في برنامج الدراسات العليا (الماجستير) في كلية لندن الجامعية UCL والمناهج الدراسية التي قام بدراستها والصعوبات التي واجهها منذ بداية التقدم للالتحاق بالجامعة، هذا وقد تم اختيار تجربة جامعة UCL بقطر نظرا لأنها التجربة الوحيدة والأولى التي تمت في العالم العربي لتقديم برنامج متخصص للمكتبات والمعلومات للمهنيين وغير المهنيين معتمد دوليا من جمعية المكتبات البريطانية CILIP.

المقدمة

الدراسة في الخارج ليست مجرد شهادة اكاديمية يحصل عليه الطالب ويعود الى وطنه ولكنها تعنى العديد من الأمور الجديدة التي يواجها طالب الدراسات العليا في سبيل الحصول على درجة علمية معتمدة من احدى الجامعات المرموقة في الخارج فيضطر ان يندمج مع ثقافات جديدة و طرق تدريس مختلفة عما تعلمه في المرحلة الجامعية و كذلك عليه التعامل مع حاجز اخر كبير وهو الحاجز اللغوي فهو مطالب بالتعبير عن ذاته بلغة ليست لغته و عليه التعامل مع مصطلحات أجنبية لم يعتد عليها و الكثير من الامور الاخرى التي يواجها الطالب ويحاول التأقلم معها طوال فترة دراسته لمجال المكتبات و كما أوضح دكتور فتحي عبد الهادي عن طبيعة تطور مجال المكتبات « ان مجال المكتبات والمعلومات مجال ديناميكي يتأثر بما يحدث في حقل المكتبات والمعلومات ومؤسساته وخدماته في المجتمع، وهو أيضا مجال حساس وسريع التأثر بالتغييرات الاجتماعية والتكنولوجية والاقتصادية والسياسية التي تحدث في المجتمع» (عبد الهادي، محمد فتحي، ص. ٢٢) تهدف هذه الدراسة الى معرفة المعوقات التي تواجه طلبة الدراسات العليا للحصول على درجة الماجستير في علم المكتبات والمعلومات من أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات الأجنبية وذلك لا اختلاف أوضاع الدراسات العليا في مجال المكتبات والمعلومات وبرامجها ومناهجها عن تلك البرامج المتاحة في المنطقة العربية.

تقدم الدراسة عرض لبرنامج الماجستير الذى تقدمه كلية لندن الجامعية في قطر ومتطلبات الالتحاق بالبرنامج والمناهج الدراسية التي يتم تدريسها بالبرنامج.

إشكالية البحث

«مهنة المكتبات قد تطورت بشكل كبير وبخاصة في الدول المتقدمة وتداخلت مع علوم واختصاصات أخرى كتقنيات المعلومات والحاسبات والإحصاء والتربية والقانون .....الخ) ولكن هذه المهنة لم تشهد تطوراً واسعاً في الوطن العربي الأمر الذي جعلها عاجزة عن مواكبة التطورات المتلاحقة وبقائها على حالها مع بعض التقدم الطفيف الذي لا يرضى ولا يشبع حاجات المستفيدين.. وهذا الضعف متأتي من جملة أمور لها علاقة بتكوين المهنة وتطويرها» .(بدر، أحمد، ١٩٩٥ ص. ٣٨٧) .

استناد لمقولة دكتور أحمد بدر و التي تؤكد على تطور علم المكتبات في الدول المتقدمة و عدم مجاراة الوطن العربي لمثل هذا التقدم ورغم مرور اكثر من عشرة اعوام على هذه المقولة الا ان الوضع في العالم العربي لم

يتغير كثيرا ، لذلك تكمن مشكلة هذا البحث في قصور برامج تعليم المكتبات في المنطقة العربية عن الايفاء بمتطلبات سوق العمل المتغيرة والتي اصبحت في كثير من الدول العربية والمؤسسات المعلوماتية الكبرى مثل مؤسسة قطر للعلوم والتنمية ومكتبة قطر الوطنية والتي تطلب من أخصائي المكتبات أن يكون حاصلا على درجة الماجستير من جامعة دولية و ان تكون معتمدة من احدى الجمعيات المهنية المتخصصة مثل ALA و CILIP كشرط أساسي للتعيين وتبعها العديد من المكتبات الكبرى في المنطقة العربية مما ادى الى بحث العديد من أخصائي المعلومات الراغبين للعمل في احدى هذه المؤسسات الى محاولة الالتحاق بإحدى الجامعات الدولية سواء بنظام الدراسة كامل الوقت او بعض الوقت او عن طريق الدراسة عن بعد ولكن يبقى الموضوع به الكثير من التعقيدات منها الشروط التي تفرضها مثل هذه الجامعات للالتحاق بالبرامج فيها وكذلك ارتفاع تكلفة الدراسة بهذه الجامعات و كذلك صعوبة الحصول على منح دراسية للدراسة و كذلك المعوقات التي يواجها الطلبة نظرا لاختلاف طبيعة الدراسة عما هو معتاد في الجامعات العربية.

اهمية البحث

تكمن أهمية البحث في الاشارة الى برامج الدراسات العليا في علوم المكتبات التي تقدمها الجامعات الدولية والتي تعود بفائدة عظمى على الطالب من حيث تطوير تفكيره الإبداعي كذلك تتيح فرصة نقل الخبرات التي يكتسبها من دراسته والتي تساهم في تطوير الوضع الأكاديمي في البلاد العربية والتي تقدم برامج لا تقل جودة عن التي تقدمها مثيلتها في الدول الأجنبية ولكنها تحتاج الى كثير من التطوير ومجاراة عجلة التقدم السريعة في مجال المكتبات و التي يقودها الغرب بكل ما أوتى من امكانيات تكنولوجية ووسائل التعليم الحديثة التي تدعم برامج التعليم في جامعات الغرب.

كذلك يقدم البحث من خلال تجربة الباحث بإحدى الجامعات الدولية بعض المشاكل والمعوقات التي تواجه الطالب الذى يطمح في الدراسة بالخارج في احدى الجامعات الدولية وكيف يستطيع التغلب على مثل هذه المشاكل حتى يستطيع اتمام دراسته.

أهداف البحث

يهدف البحث الى:

- الوقوف على اسباب اتجاه الطلاب العرب للالتحاق ببرامج المكتبات التي تقدمها الجامعات الدولية.
- و كذلك عرض العوائق والصعوبات التي يتعرض لها الطلاب العرب عند الالتحاق ببرامج تعليم المكتبات الدولية
- ابراز الاختلافات بين برامج تعليم المكتبات في العالم العربي عن مثيلتها في العالم الغربي.
- تقديم تجربة كلية لندن الجامعية كأول برنامج لتعليم المكتبات معتمد من جمعية مهنية دولية في المنطقة العربية وكيفية الاستفادة من هذه التجربة وانعكاسات التجربة على أقسام المكتبات بالعالم العربي.
- اظهار الفوائد التي يمكن ان تعود على مجال المكتبات في العالم العربي من انتشار مثل هذه البرامج بالمنطقة العربية وازدياد عدد الطلاب العرب الملتحقين بها

منهج البحث

تم استخدام منهج دراسة الحالة والباحث هو الاداة الاساسية لجمع البيانات للدراسة، وقد تم اختيار كلية لندن الجامعية كنموذج للدراسة وذلك لعدة اسباب اهمها:

امكانية جمع المعلومات والبيانات الخاصة بالحالة نظرا لكون الباحث من الدفعة الأولى التي التحقت بالبرنامج.

يعد برنامج الماجستير بكلية لندن الجامعية هو اول برنامج في المنطقة العربية معتمد من جمعية مهنية أجنبية CILIP))

طبيعة علاقة الباحث بأعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا بالقسم نظرا لعمل الباحث كمحاضر زائر بالقسم.

الدراسات السابقة

أشار دكتور محمد فتحي عبد الهادي و دكتور اسامة السيد في كتابهما « دراسات في تعليم المكتبات والمعلومات» الى ان هناك ١٧ قسم للمكتبات والمعلومات بالمنطقة العربية وبدايتها عام ١٩٥١ قسم المكتبات والوثائق الذى انشأ عام ١٩٥١ و تركزت معظم أقسام المكتبات والمعلومات في المملكة العربية السعودية.

أما بالنسبة لبرامج الدراسات العليا في المنطقة العربية نجد أن الكتاب السابق أشار الى ثلاث مستويات للدراسات العليا تشمل مستوى الدبلوم والماجستير والدكتوراه و تم تحليل هذه البرامج كما يظهر بالجدول التالي:

البرنامج	الجامعة	الدولة
دبلوم الدراسات العليا	جامعة القاهرة-جامعة الأردن- جامعة قطر	مصر - الاردن - قطر
الماجستير	جامعة القاهرة - جامعة الملك عبد العزيز - جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية - جامعة الاسكندرية -الجامعة المستنصرية	مصر-السعودية- العراق
الدكتوراه	جامعة القاهرة - جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية - جامعة الاسكندرية	مصر - السعودية

و عند تحليل بيانات هذا الجدول نلاحظ تمركز برامج المكتبات في مصر و السعودية و لكن لم يكن هناك اتجاه لتوحيد برنامج للدول العربية كلها او على الاقل يجمع بين الدولتين الرائدتين في المجال ، و عندما نرجع قليلا للوراء و نقف عند مقولة العلامة العربي «يوسف أسعد دا(١)غر « الذي كان أول من دعا إلى إنشاء قسم لتعليم علوم المكتبات والوثائق بالوطن العربي سنة ١٩٤٥، واقترح أن يكون تحت إشراف جامعة الدول العربية، مشددا في ذلك دعوته للحكومات العربية لإنشاء معهد للمكتبات قائلا:» لذا جئنا نقترح، استعجالا للنهوض بالشرق العربي علميا ، على الحكومات العربية العمل بالتضامن والتكافل

١ . سعيدي، وهيبة غرارمى.» علم المكتبات والمعلومات: مفهومه ونشأته وتطور التكوين به في العالم الغربي والعربي». Cybrarians Journal ، ع. ١٦ (٢٠٠٨). تاريخ الاطلاع. ٩ سبتمبر ٢٠١٥.

والتناهد على إنشاء معهد للمكتبات يكون خير أداة للسير العملي في هذه البلاد بعد أن سبقنا الغرب أشواطا قصية، يصعب علينا اللحاق بها إن نحن ألهبنا السير، فما عسى أن تكون الحال معنا إذا ما تباطأنا وتواكلنا وتقاعدنا قانعين بالتغني بأمجاد الآباء والجدود.

واستنادا لدراسة اجرتها دكتورة فايزة أحمد عن قصور أقسام المكتبات والمعلومات و التي لخصتها في عدة مشكلات أهمها: عدم توافر الامكانيات والتجهيزات اللازمة للتعليم مثل المعامل والمكتبات المتخصصة، الاهتمام بتدريس الجوانب النظرية والفلسفية اكثر من الجوانب التطبيقية العملية. (أحمد، فايزة، ٢٠٠٠، ص. ٢٧٢) و كذلك الدراسة التي اجراها دكتور ثروت الغلبان للمقارنة بين متوسط عدد المقررات المتخصصة في أقسام المكتبات بالجامعات المصرية عن المقررات المتخصصة في أغلب برامج الماجستير المعتمدة من جمعية المكتبات الأمريكية و التي لا تزيد عن أثنى عشر مقررا.(الغلبان، ثروت، ٢٠٠٤، ص. ١٠٠)

و بالنسبة لعرض المقررات الدراسية في برامج الدراسات العليا بالجامعات العربية نجد دكتور محمد فتحي عبد الهادي قد قام بتجميع هذه المقررات و سنكتفى بعرض مقررات برنامج الماجستير محل الدراسة في الجدول التالي (عبد الهادي، محمد فتحي، ١٩٩٥، ص. ٨)

اسم المقرر	برامج الماجستير
1. مناهج البحث في المكتبات والمعلومات	٤
2. نظم المعلومات البيليوجرافية	٢
3. علم المكتبات الدولي المقارن	٢
4. المراجع العامة	١
5. الوصف البيليوجرافى	١
6. التحليل الموضوعي	٢
7. ادارة المكتبات ومراكز المعلومات	٢
8. النصوص الانجليزية	٢
9. الدوريات	١
10. المواد السمعية والبصرية	١
11. المخطوطات	٢
12. المطبوعات الحكومية	٢
13. التصنيف	#
14. خدمات المكتبات	١
15. التكشيف	٢
16. التصنيف (متقدم)	٢
17. الاحصاء	٢
18. النشر والطباعة	٢

و بتحليل بيانات الجدول السابق نجد ان الكثير من هذه المقررات مازال يدرس حتى يومنا هذا و معظمها مواد نظرية و الجانب العملي به قصور شديد كذلك كجال تكنولوجيا المعلومات و الذى تهتم به الدول المتقدمة كما أشار دكتور أحمد بدر عن حرص أقسام المكتبات في الدول المتقدمة على الالتزام بالمعايير التي تحددها الجمعيات المهنية في المجال مثل معايير قبول الطلاب عدديا ونوعيا و المناهج والمقررات و طرق التدريس و طرق التقويم بحيث يسمح كل ذلك في تطوير برامج تعليم المكتبات في هذه الاقسام مع الاحتفاظ بدعم الجمعيات المهنية التي تتبعها والتي تقوم بدور فعال في التحقق من تطبيق هذه الاقسام لمعايير الاعتماد التي تفرضها و بالتالي ينعكس هذا على احتفاظ برنامج المكتبات المعتمد من مثل هذه الجمعيات بسمعة علمية طيبة و يتيح فرصة افضل للخريجين في سوق العمل (الغلبان، ثروت، ٢٠٠٤، ص. ٩٤) و نذكر من أهم هذه الجمعيات المهنية التي أُثرت تأثيرا واضحا في مجال تعليم المكتبات: جمعية المكتبات الأمريكية وجمعية المكتبات البريطانية.

الاعتماد الأكاديمي من الجمعيات المهنية المتخصصة

اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد عرفت الاعتماد الأكاديمي على انه هو عملية تقوم بها المؤسسات المختصة بالاعتماد والجودة لتقويم البرامج الدراسية للأقسام الاكاديمية لأثبات انها ترتقى الى مستوى معايير الجودة و الأداء الموضوعة من المؤسسات المعنية أو الجهات المسئولة. (أحمد، ايناس، ٢٠٠٨، ص. ٢٤٧)

استنادا لدراسة اجرتها دكتورة ايناس احمد عن برامج اقسام المكتبات في دولة قطر و تطرقت فيها الى الهيئات التي تقدم اعتماد اكاديمي لتخصص المكتبات والمعلومات و من بينها جمعية المكتبات الأمريكية و المعهد المعتمد لاختصاصي المكتبات والمعلومات (CILIP)و جمعية المكتبات الاسترالية .

و تقدم الهيئات برامج متخصصة لدرجة البكالوريوس والماجستير ما عدا جمعية المكتبات الامريكية التي تقتصر على درجة الماجستير فقط. (أحمد، ايناس، ٢٠٠٨، ص. ٢٧٠)

جمعية المكتبات الأمريكية

تعتبر جمعية المكتبات الامريكية ((ALA) رائدة في مجال تعليم وتطوير أخصائي المكتبات والمعلومات منذ بداية انشائها عام ١٨٧٦، و يعنبر اول برنامج رسمي لتعليم المكتبات في الولايات المتحدة الأمريكية هو الذى قام بإنشائه ميلفيل ديوى في جامعة كولومبيا عام ١٨٨٧ (أحمد، فايزة، ٢٠٠٤، ص. ٢٦٠) و استمر تطور تعليم المكتبات مع زيادة عدد اقسام المكتبات بالكليات وتولت جمعية المكتبات الامريكية مسئولية اعتماد برامج تعليم المكتبات من عام ١٩٢٥ و كان ذلك يتم في البداية عن طريق لجنة **Board of Education for librarianship (BEL)** ثم اصبح يتم من خلال لجنة **Committee on Accreditation (COA)** و قامت هذه اللجنة بوضع المعايير التي يتم على اساسها اعتماد برنامج تعليم المكتبات تبعا لمعايير محددة تصف على سبيل المثال متطلبات القبول بالبرنامج و المناهج الدراسية المطلوب تدريسها.

وفى عام ١٩٥٨ صدرت وثيقة من اعمال هذه اللجنة وهى تخص المعايير المتعلقة ببرامج تعليم المكتبات في مرحلة ما قبل التخرج ، و في عام ١٩٧٢ صدرت طبعة أخرى من المعايير بعنوان "معايير الاعتماد" و قد ظلت هذه المعايير معمول بها حتى ظهور النسخة الحديثة المعدلة عام ١٩٩٢ و بدأ تطبيقها عام ١٩٩٣ (المصدر السابق، ص. ٢٦١)

جمعية المكتبات البريطانية

تأسست جمعية المكتبات البريطانية عام ١٨٧٧ (الهجرسى، سعد، ١٩٨٧، ص. ٦) و تولت من بداية انشائها مهمة تنظيم تدريس علم المكتبات ولكن تعتبر البداية الحقيقة للتعليم الرسمي للمكتبات هي عام ١٩١٩ مع تولى كلية لندن الجامعية (UCL University College London)الاشراف على تعليم المكتبات و مع حدوث تغييرات كثيرة بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية انعكس الوضع على تعليم المكتبات في امريكا و بريطانيا ، فقد اتجهت امريكا الى تحديث برامج للماجستير اما بريطانيا فقد اتجهت الى انشاء اقسام لتعليم المكتبات تعد الطلبة لاجتياز الاختبارات التي تضعها جمعية المكتبات البريطانية (أحمد، فايزة، ٢٠٠٤، ص. ٢٦٢) و مع بداية التسعينات استطاعت بريطانيا ان تنتقل الى مراحل اكثر تقدما في تعليم المكتبات متبعة نفس خطوات النظام الأمريكي.

ولكن في الفترة الحالية نجد ان دولة قطر هي من الدول العربية التي تسعى الى الصدارة في مجال تعليم المكتبات رغم انها تعتبر حديثة نسبيا في المجال الا انها قررت ان تستقدم احدى الجامعات الدولية المعتمدة و تمنحها الكثير من التسهيلات من أجل دعم تعليم المكتبات في الوطن العربي و لم يكن هذا الاهتمام جديدا فقد بدأ اهتمام دولة قطر الفعلي بتعليم المكتبات مع انشاء قسم المكتبات و العمل على الانتهاء من مشروع المكتبة الوطنية في عام ٢٠١٦ مع توفير الكوادر المناسبة للعمل في هذا المشروع العملاق.

اهتمام دولة قطر بتعليم وتطوير علم المكتبات

تعد دولة قطر من دول مجلس التعاون الخليجي والتي تسعى جاهدة في الفترة الاخيرة على الاهتمام بتعليم المكتبات بهدف تنشئة كوادر على مستوى عالمي في علوم المكتبات ليكونوا بمثابة اللبنة الأولى التي سيتم الاستعانة بها لتدريب الأجيال القادمة في قطاع المكتبات وذلك في إطار الرؤية الوطنية الطموحة لدولة قطر التي تسعى من خلالها إلى بناء مجتمع قائم على المعرفة وتمسكها بإنشاء مكتبة وطنية ذات مستوى يرقى إلى العالمية يحقق التواصل بين تراثها ومستقبلها لذلك كانت الخطوة الاساسية هي استجلاب برنامج للماجستير تقدمه كلية لندن الجامعية و الغرض من البرنامج إعداد خريجين يتمتعون بالكفاءة اللازمة للعمل في مختلف أنواع المكتبات وشتى خدمات التصنيف والأرشفة، بدءًا من المدارس وحتى الأعمال التجارية. سيعمل البرنامج أيضاً على إثراء وعي الطلاب بالقضايا المختلفة والتوجهات الحالية في قطاع المكتبات والمعلومات. ويتضمن البرنامج أيضاً دراسة طرق إنتاج وجمع المعلومات وكذلك نشرها وتقييدها وتسجيلها، كما ستتم دراسة الجانبين النظري والعملي لهذا التخصص بما في ذلك موضوعات متعلقة بحفظ المعلومات وتكنولوجيا المعلومات.

برنامج بكالوريوس الآداب في علوم المعلومات والمكتبات – جامعة قطر (١٩٩٨-٢٠٠٩)

يرجع اهتمام دولة قطر بعلم المكتبات الى عام ١٩٩٨ مع انشاء قسم علوم المعلومات والمكتبات التابع لكلية الانسانيات والعلوم الاجتماعية بجامعة قطر (جان، ٢٠٠٥، ص. ١٥١) و قد قام بوضع اللبنة الاساسية للقسم نخبة من اساتذة المكتبات المصريين و من هؤلاء الخبراء دكتور هشام عزمي(١) والذى عمل كمنسق برنامج علم المعلومات بقسم الاعلام وعلم المعلومات بجامعة قطر والذى قام بوضع حجر الاساس لبرنامج بكالوريوس الآداب في نظم المعلومات حيث كان تم اختياره كعضو لجنة استحداث برنامج البكالوريوس في علوم المكتبات والمعلومات جامعة قطر عام ١٩٩٦(٢)- واستمرت الدراسة بالبرنامج حتى عام ٢٠٠٩ ثم توقف نشاط القسم، هذا ولم يقدم القسم برنامج متخصص للدراسات العليا لدرجة (الماجستير والدكتوراه) واقتصر فقط على برنامج البكالوريوس والذى اعتمد على نظام الساعات المعتمدة والذى يشترط اجتياز الطالب ١٣٥ ساعة معتمدة بنجاح ((جان، ٢٠٠٥، ص. ١٥٣)

نظام الدراسة بالبرنامج

اعتمد البرنامج على نظام الساعات المعتمدة والذى يشترط اجتياز الطالب ١٣٥ ساعة معتمدة بنجاح ،وكما يستعرض على بن سعد العلى ومحمد اللهيبي تقسيم الساعات الدراسية الى ٦٠ساعة اجبارية في التخصص و٣٠ ساعة تشمل مقررات العلوم المساندة والتي ركزت بشكل واضح على تقنيات المعلومات و شملت اغلب المواد الدراسية جانبا عمليا بجانب الشق النظري حيث وضعت المقررات بمستوى دراسي يعادل أربع ساعات تقسم بين النظري والعملي وتعادل الساعات المكتسبة بثلاث ساعات. (العلى، على بن سعد، ٢٠٠٥، ص. ٣٤٨)

و قد كان برنامج جامعة قطر من البرامج التي تعد الخريج بمهارات يمكن توظيفها في سوق العمل لما يقدمه من جوانب تطبيقية ولكن برنامج الدراسة بالقسم توقف ولم يستمر لفترة طويلة اكثر من عشر سنوات الى ان تم الاتفاق مع كلية لندن الجامعية على اطلاق برنامج متخصص لعلوم المكتبات و معتمد من جمعية المكتبات البريطانية للمهنيين (CILIP)

وسوف نعرض اهم سمات هذا البرنامج ولكن علينا ان نتعرف على كلية لندن الجامعية اولا:

كلية لندن الجامعية- لندن

تعد كلية لندن الجامعية UCLواحدة من الجامعات الرائدة في العالم UCL وهى جامعة بحثية متعددة التخصصات في لندن مع سمعة دولية لجودة الأبحاث والتعليم. وتصنف جامعة UCL في المركز الخامس في تصنيف الجامعات العالمية (QS)

1 المصدر: http://www.raya.com/news/pages/c8e8b32c-057b-4b90-8ca3-42720a917b81

2 المصدر: http://www.lis.edu.eg/new2/index.php?option=com_content&view=article&id=252:2012-05-09-13-18-37&catid=55:2012-05-19-18-56-40&Itemid=255

وتستقطب كلية لندن الجامعية نخبة من الطلاب الجامعيين من ١٥١ دولة مختلفة، وتستخدم الجامعة طرق تدريسية شديدة التفاعل مع الطلاب ، لتعليمهم بطرق أكثر كفاءة وتميزاً ، تجعلهم يحصلون على خبرات تعليمية مرموقة طوال فترة الدراسة.

معايير القبول

الطلاب الدوليين الذين يطمحون للحصول على درجة جامعية في علوم المكتبات من احدى الجامعات البريطانية ، يلزم أن يكونوا حاصلين على شهادات معتمدة في اللغة الانجليزية والرياضيات والشهادة الثانوية لما يعادل مستوى GSCE...وعلى مستوى بعض الكليات، تكون شهادات الدبلومات المتقدمة المعترف بها ، مقبولة للتسجيل في بدء الدراسة للدرجة الجامعية لهذا التخصص.

اما على مستوى الدراسات العليا وهى الدرجة المتاحة حاليا في دولة قطر ، فيشترط على الطالب المتقدم الحصول على تقديرات مرتفعة (امتياز أو جيد جدا) في الدرجة الجامعية ويفضل كذلك أن يكون الطالب على خبرة عملية في مجال المكتبات.

نظم القبول في الجامعة

يقوم الطالب بملء نموذج طلب الالتحاق بالجامعة والمتاح عبر الانترنت ويقوم الطالب بذكر كافة التفاصيل الخاصة بدراسته السابقة ويرسله قبل بداية العام الدراسي في الوقت المحدد بالنموذج ؛ ليخضع للتقييم والفحص ، والذي على أساسه يتم القبول في البرنامج.

يشمل نموذج طلب الالتحاق أربعة أجزاء :

- البيانات الأساسية : يذكر فيه الطالب بياناته الكاملة ، والتخصص الذي يرغب في دراسته ، إلى جانب رسوم التقديم ، وكافة البيانات المتعلقة بالتكاليف الدراسية وكيفية تسديدها.
- المستوى الأكاديمي : خاص ببيان المؤهلات الدراسية للطالب ، سوآءا شهاداته التي حصل عليه في بلده الأصلي ، ومستواه الدراسي ، الى جانب أية شهادات او كورسات اضافية حصل عليها سوآءا في فترة الإعداد التمهيدية او أي وقت آخر ، وإرفاقها جميعا مع النموذج مترجمة بالإنجليزية.
- بيان الغرض من التقدم : وفيه يشرح الطالب بإيجاز ولغة أكاديمية سليمة الأسباب التي جعلته يتقدم لدراسة تخصص المكتبات في طلب الالتحاق ، بالإضافة الى نبذة عن اهتماماته الثقافية والعلمية عامة.. والغرض من هذا الجزء ان يعرض الطالب نفسه للجامعة المتقدم لها ، ويعطيهم لمحة عن جوانب شخصيته العلمية و الثقافية والتي تؤخذ في الاعتبار كجزء هام من متطلبات القبول
- خطاب التوصية : وهذا الجزء لا يخص الطالب ، وإنما يخص الاشخاص ذوو المرجعية العليمة وغالبا ما يكونوا على دراية مسبقة بالطالب أثناء سنوات دراسته السابقة او احد المشرفين عليه في العمل اذا ما كان الطالب يعمل بمكتبة او مؤسسة معلوماتية، و يذكر الشخص المسؤول رأيه الشخصي والأكاديمي في الطالب ومدى ملائمة إمكانياته العلمية والشخصية للتخصص المتقدم إليه ، وهذا الجزء له صفة سرية ولا يطّلع عليه إلا الجامعة المتقدم إليها الطالب.

اللغة الانجليزية كشرط أساسي للدراسة

تشترط الجامعة أن يقوم الطالب بتقديم إثبات يفيد قدرته على التفاهم والتعامل باللغة الانجليزية قبل البدء في الدراسة كشرط أساسي للقبول بالجامعة، و تطلب الجامعة مستوى معين من الكفاءة في اللغة الانجليزية ويعد اختبار الIELTS اللغة الانجليزية ، هو الإثبات الوحيد المعترف به عالميا ، لأنه يحقق الأربع مهارات الأساسية المطلوبة للتعامل بالإنجليزية ، ويقيّم قدرة الطالب على التواصل من خلاله والدرجة المطلوبة للقبول ببرنامج الدراسة هي ٦/٥.

كلية لندن الجامعية (UCL) – المدينة التعليمية (٢٠١٢-)

تأسست كلية لندن الجامعية قطر بالتعاون بين مؤسسة قطر وهيئة متاحف قطر في أغسطس ٢٠١٢ لتكون مركزاً رائداً للتميّز في منطقة الخليج لدراسة علوم المتاحف وعلوم الآثار وحفظها وأعمال المكتبات وتعزيز التراث الثقافي. و قد أكّد البروفيسور تيلو ريهرين(١)- مدير كلية لندن الجامعية في قطر - أن الكلية تقدم برنامجين من شأنهما إمداد المشاركين بالمهارات المطلوبة للعمل في مكتبة قطر الوطنية، والبرنامجان الجديدان هما: برنامج للحصول على درجة ماجستير في مجال المعلومات وعلوم المكتبات والاخر برنامج للحصول على شهادة دبلوم في المناهج والأبحاث العلمية.

يأتي إطلاق البرنامجين في ظل حاجة الدولة إلى مؤهلات متخصصة في علوم المكتبات حيث من المقرر توظيف المئات من المتخصصين في هذا المجال بمكتبة قطر الوطنية إلى جانب وجود توجّه لدى طلاب الجامعات في دولة قطر لدراسة هذا التخصص الذي لم يسبق تدريسه من قبل في دولة قطر.

تبدأ الدراسة للحصول على درجة الماجستير في مجال المعلومات وعلوم المكتبات في شهر أكتوبر وتستغرق سنة واحدة ويمكن للطلبة تقديم طلبات الانضمام إلى الكلية على شبكة الإنترنت من خلال الموقع الإلكتروني لكلية لندن الجامعية في قطر بدءًا من الأول من سبتمبر من كل عام، وتعادل هذه الدرجة درجة الماجستير المرموقة التي تمنحها كلية لندن الجامعية في المملكة المتحدة في التخصص نفسه و هي درجة معتمدة الجمعية المهنية للمكتبات والمعلومات بإنجلترا (CILIP)

و شروط القبول بالبرنامج هي نفس الشروط التي تم شرحها مسبقا والتي تطبق في الفرع الرئيسي للجامعة ببريطانيا مع الاخذ في الاعتبار ان كلية لندن الجامعية بقطر تتيح فرص للطلبة العرب من الحصول على منح مجانية تشمل كافة مصاريف الدراسة وكذلك مصاريف الاقامة بدولة قطر و هي منح ممنوحة من جهات متعددة منها مؤسسة قطر للعلوم و التنمية وكذلك جامعة حمد و لكن هذه المنح محدودة و تمنح للطلبة المتميزين علميا او مهنيا في مجال المكتبات و تكون عن طريق المنافسة و ذلك لان تكاليف الدراسة بالجامعة تتعدى المائة الف ريال قطري.

اما بالنسبة لنظام الدراسة بالبرنامج و المواد الدراسية و عدد الطلبة و عدد المحاضرين تكون كما يلى:

1 المصدر: http://www.qf.org.qa/ar-content/ar-telegraph-qf/ar-issue-93/ar-ucl-qatar-launches-two-new-ar-skills-library

نظام الدراسة بالبرنامج

نظام الدراسة بالبرنامج بنظام كامل الوقت لمدة عام كامل يبدأ من شهر سبتمبر وقد اتيح هذا العام نظام بعض الوقت لمدة عامين يقوم خلالها الطلبة بدراسة وحدات قياسية قيمتها ١٨٠ نقطة. ويتكون البرنامج من ست وحدات الأساسية (٩٠ ساعة معتمدة)، واثنين من وحدات اختيارية (٣٠ ساعة معتمدة)، وأطروحة (٦٠ ساعة معتمدة)

ويتكون البرنامج من ست وحدات للمقررات الأساسية (٩٠ ساعة معتمدة)، واثنين من وحدات المواد الاختيارية (٣٠ ساعة معتمدة)، وأطروحة (٦٠ ساعة معتمدة) و للحصول على درجة دبلوم الدراسات العليا في المكتبات على الطالب ان يدرس (١٢٠ ساعة معتمدة، بدوام كامل لمدة تسعة أشهر) بشرط إكمال جميع الوحدات باستثناء الأطروحة.

تنقسم المقررات الى مواد اساسية واخرى اختيارية يختار منها الطالب مادتين حسب رغبته.

المقررات الرئيسية:

١. فهرسة وتصنيف I
٢. مقدمة في الإدارة
٣. مبادئ الحاسبات وتقنية المعلومات
٤. استرجاع المعلومات
٥. تنمية وحفظ المصادر
٦. الوعى المهني

المقررات الاختيارية:

١. الموارد الرقمية في العلوم الإنسانية
٢. فهرسة وتصنيف II
٣. المراجع التاريخية
٤. النشر الإلكتروني
٥. محو الامية المعلوماتية
٦. الخدمات المكتبية للأطفال والنشء
٧. دراسات في المخطوطات

عدد الطلبة

الجدول التالي يوضح عدد الطلبة منذ بداية البرنامج عام ٢٠١٣

العام الدراسي	عدد الطلبة
٢٠١٣-٢٠١٤	٩
٢٠١٤-٢٠١٥	١٣
٢٠١٥-٢٠١٦	١٣

يلاحظ ازدياد عدد الطلبة المسجلين بدرجة الماجستير بصورة طفيفة تسمح بالحفاظ على نفس المستوى العلمي مع الاخذ في الاعتبار ان الدراسة تكون بنظام كامل الوقت و ليس هناك عدد كافي من المحاضرين حيث يشرف على البرنامج أستاذ للمكتبات وعدد اثنين من المحاضرين.

المشاكل والصعوبات التي تواجه الطالب العربي في مرحلة الدراسات العليا في الجامعات الاجنبية

من واقع تجربة الباحث خلال فترة دراسته في برنامج الماجستير في علوم المكتبات بكلية لندن الجامعية لاحظ الباحث ان المشاكل والصعوبات تتلخص في عدة نقاط أهمها:

أسلوب التدريس في الجامعة والذى يعتمد على البحث الذاتي والنقدي الذى لم يعتد عليه الطالب العربي حيث يضطر الطالب للاعتماد على نفسه كليا في توفير المراجع الطلوبة ودارسنها بشكل ذاتي وكذلك كيفية استخدام المكتبة و المصادر المختلفة و تقديم التقارير وكتابة المقالات العلمية و تقديمها في الوقت المحدد.

صعوبة لغة التدريس في الجامعة حيث ان لغة الدراسة هي اللغة الانجليزية ولذلك تشترط الجامعة مستوى معين من اجادة اللغة الانجليزية حيث يواجه الطلبة صعوبة في التـأقلم في الجامعة بسبب الحاجز اللغوي ومن الطبيعي ان يجد الطالب الجديد صعوبة كبيرة في فهم كل ما يقوله المحاضر و تدوين الملاحظات بالإضافة الى ان المراجع الموجودة بالجامعة معظمها باللغة الانجليزية و على الطالب ان يجيد اللغة الانجليزية قراءاه وكتابة و قدرة على توصيل المعلومة بطريقة صحيحة.

الكتابة العلمية حيث ان الدراسة بهذه البرامج تطالب طالب الدراسات العليا بكتابة الابحاث و كذلك الاشتراك في المشاريع سواء الفردية او الجماعية ولذلك لابد ان يكون الطالب على درجة مهارة لغوية عالية حتى يتمكن من الكتابة العلمية باللغة الانجليزية مع الأخذ في الاعتبار ان معظم هذه الجامعات تقدم دورات تدريبية للطلبة لتنمية مهارات الكتابة البحثية .

توثيق الابحاث بطريقة علمية سليمة حيث ان الاقتباس او الكتابة دون ذكر كافة المراجع التي استعان بها الطالب تعد جريمة في الجامعات الاجنبية تستدعى التحقيق و تصل عقوبته في بعض الاحيان الى الطرد من الجامعة لذلك توفر هذه الجامعات برامج متخصصة مثل (Zotero) يستخدمها الطالب لتوثيق المراجع والمصادر بطريقة بسيطة وبأقل مجهود.

مدة الدراسة القصيرة و التي لا تتعدى العامين في أغلب البرامج مما يجعل الدراسة مكثفة جدا و تتطلب من الطالب في معظم الاحيان التفرغ كليا للدراسة و الانتظام في حضور المحاضرات و ذلك طبقا لنوع البرنامج الدراسي الذى اختاره كذلك يلتزم الطالب بتقديم أطروحة في نهاية البرنامج و التي يعدها تحت اشراف المرشد الاكاديمي الخاص به وذلك في موعد محدد مسبقا يلتزم به كل الطلبة.

نظام الدراسة بالبرنامج يتطلب من الطالب السفر والاقامة خارج وطنه مما يمكن ان يسبب مشكلة خاصة للأفراد الذين يعملون في مؤسسة ما حيث يتوجب عليهم موافقة جهة العمل على منح الطالب اجازة طوال فترة الدراسة حتى يستطيع الانتظام في برنامج الدراسة.

مواكبة متطلبات سوق العمل

لابد ان نعترف ان اقسام او برامج المكتبات والمعلومات في الوطن العربي تحتاج الى كثير من التغيير المحوري سواء على مستوى المواد الدراسية او طرق التدريس وذلك من اجل مواكبة متطلبات سوق العمل الذى يتطور بشكل كبير و نجد ان التطور على مستوى المقررات بطئ نسبيا مقارنة بالكليات الاخرى مع الأخذ في الاعتبار طبيعة تخصصات العلوم الأدبية من حيث كونها نظرية اكثر من الجانب العملي.

انما واقع الأمر في السنوات الأخيرة امن ارتباط مجتمع المكتبات ارتبط بالتكنولوجيا مما يتطلب ان تتغير صفته النظرية و يميل اكثر الى الجانب العملي كما فعلت الجامعات الأجنبية و التي تعرضت الدراسة لبرامج هذه الجامعات و التي تهدف الى مواكبة سوق العمل، الأمر الذى دفع العديد من المكتبات الكبرى في الدول العربية ان تضع ضمن شروط العمل بها ان يكون التقدم للوظيفة حاصلا على شهادة الدراسات العليا في علوم المكتبات من احدى الجامعات الأجنبية المعتمدة من الجمعيات المهنية الدولية.

توصيات ومقترحات الدراسة

توصى الدراسة الحالية بالآتي:

- التركيز على الجانب العملي والتطبيقي في مجال تعليم المكتبات اكثر من الجانب النظري والفلسفي.
- العمل على تطوير وتغيير الكثير من المناهج الدراسية ببرامج الدراسات العليا في اقسام المكتبات والمعلومات حيث انها لا تمكن خريجي هذه الاقسام من العمل في مؤسسات معلوماتية كبرى اخرى غير المكتبات.
- وضع جدول زمنى محدد لطالب الدراسات العليا في اقسام المكتبات في الجامعات العربية للانتهاء من الأطروحة و مناقشتها
- تضافر جهود جمعيات المكتبات العربية على اقرار معايير موحدة لبرامج تعليم المكتبات يدعمها الاتحاد العربي للمكتبات وتضع شروط موحدة لقبول الطلبة والمقررات الدراسية و اساليب التقويم.
- تشجيع الطلبة العرب الذين خاضوا تجربة الدراسة بإحدى الجامعات الدولية على نقل خبراتهم لزملائهم عن طريق عمل ندوات تقوم بتنظيمها جمعيات المكتبات العربية و تخصص فيها محاضرات عن مثل هذه التجارب

الخلاصة

نظرا للصعوبات التي تم ذكرها فيما سلف ونظرا لحداثة التجربة في المنطقة العربية فقد اختار الباحث ان يبرز تجربة احدى الجامعات الدولية في تقديم برنامج لتعليم المكتبات وذلك للوقوف على اوجه القصور في برامج تعليم المكتبات في العالم العربي و التي تستدعى من القائمين على تعليم المكتبات في الدول العربية محاولة تغيير الوضع الحالي حتى نتمكن من تجهيز جيل متطور من اختصاصي المعرفة و لقد بدأت بعض المحاولات بالفعل في قسم المكتبات بجامعة القاهرة استنادا(١) لتصريح دكتور سحر ربيع ان القسم يحاول ادخال مناهج جديدة لطلبة قسم المكتبات بهدف تقديم معلومات عن ادوات الضبط الببليوجرافى الحديثة مثل: RDA و BIBFRAME .

المراجع الببليوجرافية

- عبد الهادي، محمد فتحي والسيد، أسامة محمود. "دراسات في تعليم المكتبات والمعلومات». القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ١٩٩٥.
- جان، محمود قاري محمد يعقوب. "تعليم علم المكتبات والمعلومات في دول مجلس التعاون الخليجي». الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٥.
- متولى، ناريمان اسماعيل . «التعليم والتدريب في مجال المكتبات والمعلومات» مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج. ٥. ع. ٢ (٢٠٠٠): ١٠٧-١٤١.
- بدر، أحمد أنور " أساسيات علم المعلومات والمكتبات ". الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، ١٩٩٥.
- السنبانى، محمد أحمد وعليوى، محمد عودة." مهنة المكتبات : التحديات واتجاهات المستقبل في الوطن العربي : دراسة استشرافية ". Cybrarians Journal ، ع. ٢٢ (٢٠١٠). تاريخ الاطلاع. ١٠ سبتمبر ٢٠١٥.
- سعيدي، وهيبة غرارمى." علم المكتبات والمعلومات: مفهومه ونشأته وتطور التكوين به في العالم الغربي والعربي". Cybrarians Journal ، ع. ١٦ (٢٠٠٨). تاريخ الاطلاع. ٩ سبتمبر ٢٠١٥.
- الغلبان، ثروت يوسف. "تعليم المكتبات في مصر: الموقف عند نهاية القرن". مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. مج. ٧. ع. ١٤ (٢٠٠٠): ٨٩-١٢٣.
- أحمد، فايزة دسوقي. «التطور التاريخي لتعليم أخصائي المكتبات والمعلومات». مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. مج. ١٢. ع. ٢١ (٢٠٠٤): ٢٥٩-٢٧٩.
- احمد، ايمان حسين صادق. «الاعتماد وضمان الجودة لبرنامج علم المعلومات بجامعة قطر «. مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. مج. ١٥. ع. ٣٠ (٢٠٠٨): ٢٤٥-٢٨٧.
- العلى، على بن سعد واللهيبي، محمد بن مبارك.» الاتجاهات الحديثة فى برامج المكتبات والمعلومات :نموذج لتقييم المناهج وتطويرها». مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج. ١٠. ع. ٢ (٢٠٠٤): ١٩٦-٢٥٦.
- الهجرسى، سعد محمد.» اقسام المكتبات في البلاد العربية : تحليل منهجي لمتطلبات الانشاء والتطوير». مكتبة الادارة. مج. ١٤. ع. ٢ (١٩٨٧):٦.

---

١ Web in Access and Description Resources for "BIBFRAME" Model Standard the on Conference 'Cybrarians .Egypt ,Cairo ,٢٠١٥ .Sep ١٠-٩ ,Environment

برامج الأرشيفات الوطنية للتدريب على إدارة الوثائق الإلكترونية: الأرشيف الوطني الأمريكي أنموذجا

السيد صلاح الصاوي
أستاذ الوثائق والأرشيف المساعد - جامعة السلطان قابوس

المستخلص:

شرعت دول عديدة في تبنى سياسات وتطبيقات للحكومة الإلكترونية سعياً منها لتيسير وتطوير الخدمات المقدمة للجمهور. وفي إطار ذلك، تلتزم مؤسسات الدولة ومنظماتها بوضع "برنامج تدريب مستمر" لموظفيها لتزويدهم بالمعارف والمهارات الكافية لمتطلبات وممارسات إدارة الوثائق الإلكترونية. وفي الولايات المتحدة الأمريكية، يوفر برنامج الأرشيف الوطني للتدريب على إدارة الوثائق الفيدرالية تعليمات شاملة وفعالة لإدارة الوثائق من قبل موظفي الدولة باستخدام مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات لتيسير إتاحة الوثائق الفيدرالية، وحماية الحقوق القانونية. تهدف هذه الدراسة الى توثيق تجربة الأرشيف الوطني الأمريكي "نارا" NARA في مجال التدريب على إدارة الوثائق الإلكترونية (أهداف البرنامج، وموضوعاته، وأماكن التدريب، والأدوات والتقنيات المستخدمة، ....). كما تعرض الدراسة لأنواع ومحتوى البرامج التدريبية الخاصة بإدارة الوثائق في أرشيفات وطنية أخرى، أجنبية وعربية (المملكة المتحدة، استراليا، اليابان، الهند، مصر، العراق، سلطنة عمان، تونس) بهدف إثراء النتائج المستخلصة من الدراسة والتي يمكن أن تفيد الأرشيفات الوطنية العربية في تخطيط وتطوير برامج تدريب مستمر لأخصائي الوثائق الإدارية والإلكترونية.

كلمات مفتاحية:

إدارة الوثائق الإلكترونية، خدمات الأرشيف الوطني، برامج التدريب، تدريب الأرشيفيين، الأرشيف الوطني الأمريكي، «نارا»، NARA

Abstract:

Many countries began to adopt policies and applications of e-government to facilitate and develop the services provided to the public. As part of this, the government institutions and organizations are responsible to establish "a continuous training program for its staff to provide them with adequate knowledge and skills for the electronic records management. In the United States, the federal records training program of the National Archives & Records Administration (NARA) provides comprehensive and effective instructions for the federal records managers using a variety of tools and techniques to facilitate access to federal records, and protection of legal rights. This study aims to

document the experience of the US National Archives "NARA" in training on electronic records management (programs objectives, content, training tools & techniques, ...). The study explores also the types and contents of the electronic records management programs in other National Archives (ex. United Kingdom, Australia, Japan, India, Egypt, Iraq, Oman, Tunisia) to enrich the study results, from which the Arab National Archives could benefit in planning training programs and ongoing development of electronic records managers.

Key words:

Electronic records management, National Archive services, training programs, Archivists training, National Archives & Records Administration, NARA

مقدمة

لدي العديد من المنظمات «أخصائيو وثائق» مسؤولون عن وضع وتنفيذ سياسة إدارة وثائق المنظمة، تأخذ في الاعتبار احتياجات العمل، مع الالتزام بأحكام التشريعات والممارسات الجيدة ذات الصلة. ويتم تنفيذ هذه السياسة من خلال نظام إدارة وثائق منظم ومنهجي يتماشى مع سياسة المؤسسة، ومثل هذا النظام يمكن أن يعتمد على نظام يدوي يستخدم الوثائق الورقية والفهارس التقليدية، أو يعتمد على نظام محوسب، أو مزيج من الاثنين معا.

ويعتبر أخصائيو الوثائق الإدارية من أهم القوى البشرية التي ينبغي تطويرها باستمرار في مؤسسات وإدارات الدولة؛ وذلك بتدريبهم تدريباً مستمراً، وخاصة في ظل التطورات المتلاحقة لاستخدام تقنيات المعلومات، والتوجه نحو تطبيقات الحكومة الإلكترونية؛ ولذلك يجب على المؤسسات وضع برنامج تدريب مستمر لموظفيها لتزويدهم بالمعارف والمهارات الكافية لمتطلبات وممارسات إدارة الوثائق، ولا سيما إنشاء الوثائق، وضبطها وإدارتها في نظم حفظ واسترجاع الوثائق.١ إن أخصائي الوثائق الذي يُؤمل أن يقوم بواجباته بذكاء يحتاج لتدريب خاص، وقد يكون ذلك قبل أو بعد تعيينه في الوظيفة.

ومن الخدمات التي تحرص الأرشيفات الوطنية على تقديمها خدمة تدريب أخصائيي الوثائق على إنشاء نظم لإدارة الوثائق في مؤسسات وإدارات الدولة. وقد ساهمت عوامل ومتغيرات عديدة لجعل تدريب أخصائي الوثائق في أثناء العمل أمراً مهماً؛ منها الانفجار المعرفي والذي أصبح من سمات العصر المميزة، والتطورات في تطبيقات تقنيات حفظ واسترجاع الوثائق والمعلومات الإدارية. وفي هذا الصدد، تؤكد جمعية الأرشيفيين بالولايات المتحدة SAA٢ على أهمية أن تستهدف برامج الدراسات الوثائقية والأرشيفية إعداد المهنيين للتعامل مع وثائق المستقبل ووثائق الماضي، وأن يتدرب الخريجون في مجموعة واسعة من المؤسسات والوظائف الفنية.٣

عندما تشتد حاجة أخصائيي الوثائق إلى المعلومات، وتتوافر مخصصات مالية مناسبة، يمكن للأرشيف الوطني وضع برنامج قادر على تأهيلهم؛ لكون ذلك خدمة أساسية يلتزم الأرشيف الوطني بتقديمها لتأهيل العاملين في إدارة الوثائق في أقسام ودوائر الوثائق بمؤسسات الدولة؛ حتى يمكنهم الإفادة من التقنية الحديثة وتقديم خدمات معلومات متطورة.

تتناول الدراسة سمات برامج تدريب أخصائيي الوثائق الإدارية والإلكترونية التي تقدمها الأرشيفات الوطنية مع التركيز على نموذج الأرشيف الوطني الأمريكي **NARA**؛ مثل أهداف التدريب، والأساليب والوسائل التدريبية، والمدربون، والمتدربون، والمناهج التدريبية، والمدة الزمنية للبرنامج "قصير الأجل/ طويل الأجل"، ومدى انتظام انعقاد البرنامج، ووسائل تقديمه (حلقات دراسية، ندوات، ...)، وتخطيط التدريب وتنفيذه والتقويم المتبع.

١/٠ الأرشيف الوطني للولايات المتحدة NARA

إدارة الوثائق والمحفوظات الوطنية **National Archives and Records Administration** "نارا" أو الأرشيف الوطني هي وكالة أو مؤسسة مستقلة عن حكومة الولايات المتحدة مكلفة بتوثيق وحفظ وثائق الحكومة والوثائق التاريخية، وتيسير وصول الجمهور لتلك الوثائق. وتحفظ «نارا» كل الوثائق والمواد التي تم إنشاؤها في سياق الأعمال التي أُجريت من قبل الحكومة الفيدرالية في الولايات المتحدة. ٤ وهي مسؤولة أيضا عن حفظ ونشر نسخ أصلية وموثوقة لأعمال الكونجرس؛ مثل التصريحات الرئاسية والأوامر التنفيذية للرؤساء فضلا عن الأنظمة الفيدرالية.

وتحقق "نارا» سهولة الوصول إلى الوثائق والأدلة التي توثق حقوق المواطنين الأمريكيين، وتصرفات المسؤولين الفيدراليين، والخبرات الوطنية. ولتحقيق أهدافها، تدعو الخطة الاستراتيجية ل"نارا» لإعادة تصميم وتطوير أنظمة إدارة الوثائق الفيدرالية، بما يتطلبه ذلك من تغيير في السياسات والإجراءات المتعلقة بتوثيق وحفظ الوثائق الفيدرالية. وقد وضعت «نارا» دورات تدريبية محدثة لإدارة الوثائق الفيدرالية مصممة لتلبية الاحتياجات المتغيرة لبيئة هذه الوثائق. ففي العام ٢٠٠٤م قامت "نارا" بتطوير المناهج والمواد التدريبية لاستخدامها في دورات تدريبية جديدة موجهه لأخصائيي الوثائق الفيدرالية. وتلتزم الوكالات والإدارات الفيدرالية بتدريب جميع العاملين ذوي العلاقة بإدارة الوثائق وفق برامج التدريب المعتمدة في "نارا". وفي العام ٢٠٠٥م قامت "نارا" -بعد التشاور مع خبراء تعليم الكبار- باستحداث مجموعة من الدورات التدريبية تحت مسمى «شهادة تدريب إدارة الوثائق الفيدرالية» **Certificate of Federal Records Management Training** تتضمن المعلومات والمهارات التي ينبغي أن يعرفها ويتقنها أخصائيو الوثائق الفيدرالية.

٢/٠ أهمية الدراسة:

تفيد هذه الدراسة الأرشيفات الوطنية العربية في تطوير برامج التدريب المهني المتعلقة بإدارة الوثائق الإلكترونية من خلال الاطلاع على سمات هذه التجربة وأبرز ملامحها في الأرشيف الوطني للولايات المتحدة "نارا" وأرشيفات وطنية أخرى، خاصة وأن هذه الدراسة تتزامن مع الجهود الحالية التي تبذلها

بعض الدولة العربية لتطوير نظامها الوثائقي والأرشيفي، وتنمية وتطوير قدرات أخصائيي الوثائق استجابة لمتطلبات التنمية الإدارية لإعداد كوادر عربية مؤهلة ومدربة للعمل في أقسام ودوائر الوثائق ومراكز الأرشيف.

٣/٠ مشكلة الدراسة

من خلال الاطلاع على ما تقدمه المؤسسات الأرشيفية من برامج تدريب لدعم التنمية المهنية للأرشيفيين وأخصائيي الوثائق، وتميز الأرشيف الوطني الأمريكي فيما يقدمه من برامج تدريب في تنوعها ومحتواها، رأى الباحث أنه من الأهمية إطلاع أخصائيي الوثائق والأرشيفيين العرب على تجربة الأرشيف الوطني للولايات المتحدة "نارا"، واستخلاص أهم سماتها، وهو ما يمكن الإفادة منه في تطوير برامج التدريب المهني التي تقدمها الأرشيفات الوطنية العربية لأخصائيي الوثائق الإدارية والإلكترونية.

٤/٠ أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على سمات النظام الحالي لتدريب أخصائي الوثائق الإدارية والإلكترونية في الأرشيفات الوطنية مع التركيز على نموذج التدريب بالأرشيف الوطني الأمريكي "نارا"، والاستفادة منه في تطوير برامج التدريب لأخصائي الوثائق في العالم العربي.

٥/٠ تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

- هل يقدم الأرشيف الوطني الأمريكي "نارا" برامج تدريبية تتعلق بإدارة الوثائق الإلكترونية؟
- هل توجد خطة لبرامج التدريب للأرشيف الوطني «نارا» لتدريب أخصائيي الوثائق (سنوية، فصلية، ...)؟
- ما أنواع برامج التدريب التي تتعلق بالوثائق الإلكترونية في الأرشيفات الوطنية الأخرى (أجنبية وعربية)؟
- ما سمات برامج التدريب التي تقدمها «نارا» (قصيرة/طويلة الأجل، أيام التدريب، ساعات التدريب ...)؟
- ما هي الفئات المستهدفة من التدريب؟
- هل توجد شروط على المتقدم للبرنامج التدريبي أن يستوفيها للالتحاق بالبرنامج؟
- ما هي الوسائل والأدوات والتقنيات المستخدمة في التدريب في "نارا"؟
- هل يوجد تقييم للمتدربين في نهاية الدورات التدريبية في "نارا"؟
- هل توجد خطة لتطوير برامج تدريب أخصائيي الوثائق في "نارا"؟

٦/٠ حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة برامج الأرشيفات الوطنية للتدريب على إدارة الوثائق الإلكترونية.

الحدود المكانية: تغطى الدراسة سمات برامج تدريب إدارة الوثائق الإلكترونية التي يقدمها الأرشيف

الوطني الأمريكي "نارا"، والأرشيفات الوطنية لعدد من الدول (المملكة المتحدة، استراليا، اليابان، الهند، مصر، العراق، عمان، تونس)

الحدود الزمنية: أُرسلت قائمة أسئلة موجهه للمسؤولين عن التدريب بالأرشيف الوطني «نارا» لرصد سمات برامج تدريب إدارة الوثائق الإلكترونية في سبتمبر ٢٠١٦م، ثم اُستكملت بعض المعلومات الأخرى عن برامج التدريب بالبريد الإلكتروني في نوفمبر ٢٠١٦م.

٧/٠ منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات المتعلقة ببرامج التدريب في الأرشيفات الوطنية التي شملتها الدراسة، والمنهج المقارن فيما يتعلق بمقارنة بعض سمات برامج التدريب بين الأرشيفات الوطنية.

٨/٠ أدوات جمع البيانات:

اعتمد الباحث في جمع بيانات الدراسة على الأدوات التالية:

١. البحث الوثائقي على الخط المباشر للمواقع الإلكترونية للأرشيفات الوطنية التي شملتها الدراسة، وللمصادر التدريبية الأرشيفية المتوفرة على الإنترنت٥، والتوجهات الاستراتيجية للأرشيف الوطني الأمريكي «نارا»، والتقارير السنوية والأدلة الصادرة عن «نارا».٦

٢. قائمة أسئلة أُرسلت بالبريد الإلكتروني للمسؤولين عن التدريب بالأرشيف الوطني الأمريكي «نارا»، وتشمل (٢٨) سؤالا تتعلق بسمات برامج تدريب أخصائيي الوثائق (ملحق ١) لاستكمال المعلومات المتاحة على الموقع الإلكتروني ل»نارا» عن برامج التدريب. وتعلقت الأسئلة المطروحة بتحديد المسؤول عن تخطيط البرامج التدريبية ب»نارا»، وسمات البرامج التدريبية المقدمة، وأهم العقبات التي تواجهها «نارا» في توفير خدمات التدريب لأخصائيي الوثائق. وقد أُرسلت القائمة لعدد من المتخصصين في علوم الوثائق والأرشيف والمعلومات تم اختيارهم تبعا لمؤهلاتهم العلمية وخبراتهم العملية في المجال لإبداء الآراء حولها. وقد شمل المسح كلا من الأستاذ الدكتور محمد حسون (أستاذ علم المعلومات والاتصال بالمدرسة الوطنية لعلوم المعلومات -ليون- فرنسا)، والأستاذ الدكتور أسامه السيد محمود (أستاذ المكتبات والمعلومات بجامعة القاهرة)، والأستاذ الدكتور ناهد محمد بسيوني (أستاذ المكتبات والمعلومات بجامعة الاسكندرية).

٣. التواصل بالبريد الإلكتروني مع المسؤولين عن التدريب بـ"نارا" لكي يستكمل الباحث المعلومات المتعلقة ببرامج التدريب المقدمة.

٩/٠ مجتمع الدراسة:

تستهدف الدراسة برامج تدريب أخصائيي الوثائق الإلكترونية في الأرشيف الوطني الأمريكي "نارا"، إلا أن الباحث آثر دراسة المحتوى التدريبي الذي تقدمه بعض الأرشيفات الوطنية لعدد من الدول (المملكة المتحدة، استراليا، اليابان، الهند، مصر، عمان، العراق، تونس) لكي يكون ذلك أكثر إفادة للأرشيفات

الوطنية العربية عند تخطيطها للمحتوى التدريبي الذي تقدمه. وقد أعطى الباحث الأولوية في الاختيار للأرشيفات التي تقدم برامج تدريبية متصلة بإدارة الوثائق الإدارية والإلكترونية، والأرشيفات التي تتيح على مواقعها الإلكترونية معلومات عن البرامج التدريبية التي تقدمها. أما عن مبررات اختيار الأرشيف الوطني الأمريكي لكي يكون محور هذه الدراسة، فتتلخص في النقاط التالية:

تنوع البرامج التدريبية التي يقدمها.

يشمل برنامجه التدريبي الخاص بإدارة الوثائق الفيدرالية كافة الجوانب التشريعية، والتنظيمية، والإجرائية، والتوجيهية المتعلقة بإدارة الوثائق الفيدرالية.

تنوع فئات المستفيدين الذين تستهدفهم برامجه التدريبية.

المكانة المتميزة التي يشغلها الأرشيف الوطني الأمريكي "نارا" بين الأرشيفات الوطنية على مستوى العالم؛ فقد كشفت دراسات سابقة عن أنه كان أكثر الأرشيفات الوطنية استخداماً لتطبيقات الويب ٢/٠، وأكثرها تقديما لخدمات تعليمية افتراضية.٧

١٠/٠ مفاهيم ومصطلحات الدراسة

١/١٠/٠ إدارة الوثائق

تعنى إدارة الوثائق **Records Management** إدارة الوثائق والأنشطة الإدارية المرتبطة بإنشائها، وصيانتها واستخدامها، وتقرير مصيرها النهائي من أجل الوصول لوثائق كافية ذات جودة عالية ومناسبة للسياسات ومعاملات الحكومة وتحقق إدارة فعالة واقتصادية. ٨ويتضمن ذلك المراقبة الفعالة والمنهجية لإنشاء واستلام وصيانة واستخدام والتخلص من الوثائق. ٩

٢/١٠/٠ الوثائق الفيدرالية

هي كل المعلومات المسجلة، بغض النظر عن شكل أو خصائص التسجيل، أنشأتها أو تلقتها وكالة فيدرالية بموجب القانون الفيدرالي أو في اتصال خلال معاملة مع الجمهور، وتم الحفاظ عليها بمعرفة تلك الوكالة أو الوريث الشرعي لها كدليل على وظائف وسياسات وقرارات وإجراءات وعمليات المنظمة، أو غيرها من أنشطة حكومة الولايات المتحدة أو بسبب القيمة الإعلامية للبيانات فيها.١٠

٣/١٠/٠ الوثائق الإلكترونية

الوثيقة الإلكترونية هي وثيقة يمكن تخزينها أو نقلها أو معالجتها بواسطة الكمبيوتر.١١ ويتم تمثيل المعلومات في الوثائق الإلكترونية **Electronic Records** من خلال النبضات الإلكترونية وحفظها في شكل رقمي على وسائط تخزين الكمبيوتر الممغنطة أو الضوئية؛ مثل الشريط الممغنط، والقرص الصلب الممغنط ، أو القرص الضوئي. ١٢

٤/١٠/٠ برنامج تدريبي للحصول علي شهادة A certificate program

تعرفه جمعية الأرشيفيين الأمريكيين١٣ بأنه "برنامج تدريبي حول موضوع متخصص يحصل المشاركون على شهادة بعد الانتهاء من الدورات والمرور بأداة للتقييم. وهذه البرامج التدريبية تحفز المتدربين للعمل نحو هدف ملموس بشكل منظم ضمن إطار زمني محدد».

٥/١٠/٠ أخصائي الوثائق

أخصائي الوثائق Records Manager هو الشخص الذي يتولى مسؤولية إدارة وتنسيق برنامج إدارة الوثائق لمنظمة يعمل بها.

٦/١٠/٠ برنامج تدريبي قصير الأجل

هي برامج تدريبية تشير إليها بعض معاهد ومراكز التدريب بأنها تُنظم لفترة قصيرة الأجل لمدة يوم واحد إلى خمسة أيام.١٤ ويُقصد بالبرنامج التدريبي قصير الأجل في هذه الدراسة بأنه برنامج تدريبي ينُظم لفترة من نصف يوم إلى أسبوع واحد.

١١/٠ دراسات سابقة:

أظهر البحث على الخط المباشر وجود دراسات عربية عديدة تناولت موضوع التدريب لأخصائي المعلومات من جوانب متعددة (تخطيط الدورات التدريبية، وتحديد الاحتياجات، وتقويم برنامج التدريب وقياس أثره، وكيفية رفع كفاءته، ...)١٥، وهو ما لا نجده بهذا المستوى في الدراسات التي عرضت للتنمية المهنية والتدريب لأخصائيي الوثائق والأرشيفيين خاصة ما يتعلق بدور الأرشيفات الوطنية في دعم جهود تدريب أخصائيي الوثائق. ويُلاحظ على هذه الدراسات أن معظمها يتعلق ببحوث وصفية، وقد أفاد الباحث منها في طريقة تناول موضوع الدراسة، وخطواتها. ومن أمثلة الدراسات المتعلقة بتدريب الأرشيفيين وأخصائيي الوثائق:

دراسة Festus Khayundi١٦ (٢٠١١م) وموضوعها «برامج الوثائق والأرشيف الموجودة في سوق العمل»، وتشير إلى أن برامج التعليم والتدريب في مجال الوثائق والأرشيف في جميع أنحاء العالم تواجه ضغوطاً متزايدة من سوق العمل للحاجة الماسة لأخصائيي وثائق وأرشيف يمكن أن يلبوا تحديات التغير السريع لسوق العمل. وتؤكد الدراسة على أن عدم وجود موارد كافية ووفرة مدربين أكفاء يمكن أن يقوض قدرة البرامج القائمة، وأنه بالرغم من أن افريقيا لديها الآن زيادة ملحوظة في برامج تأهيل أخصائيي الوثائق والأرشيفيين، إلا أن نتائج هذه البرامج لاتزال أقل ملائمة لمتطلبات سوق العمل. وترصد الدراسة عدم التوافق بين مخرجات البرامج الحالية ومتطلبات سوق العمل، وتوصي بضرورة مراجعة البرامج القائمة مع إعطاء اهتمام خاص للموارد اللازمة لتحقيق النتائج المرجوة، وتشجيع المشاركة المستمرة بين المتخصصين في الوثائق والأرشيف والحكومة والهيئات المهنية وممثلي سوق العمل.

ودراسة Cathrine Nengomasha ١٧(٢٠٠٧) عن التدريب للمهنة الأرشيفية في ناميبيا، وتناقش موضوع التدريب في مهنة إدارة الوثائق والأرشيف في ناميبيا ومدى تلبيته لاحتياجات سوق العمل،

مع التركيز على دور الأرشيف الوطني في ناميبيا بوصفه المؤسسة المكلفة بتوفير خدمات إدارة الوثائق إلى الحكومة. وتقدم الدراسة بعض الاقتراحات لكيفية تلبية احتياجات سوق العمل؛ منها أن يتم تأهيل الطلاب أكاديمياً على أسس متينة في جميع جوانب إدارة الوثائق والأرشيف، شريطة أن يتضمن ذلك وحدة تدريبية عن "إدارة الوثائق الإلكترونية»، وأن يوفر البرنامج للطلاب المعارف والمهارات اللازمة للمهنة التي اختاروها، وأن يتم الاستعانة في تأهيل الطلاب في جامعة ناميبيا بمهنيين على دراية ومهارة بمبادئ وممارسات إدارة الوثائق والمحفوظات، وفهم للاتجاهات والتطورات في مجال التكنولوجيا والمعلومات الرقمية. ويمكن لجامعة ناميبيا النظر في إدخال مقررات جديدة تتعلق بإدارة الوثائق الإلكترونية، وتقديم دورات قصيرة وورش عمل لأخصائي الوثائق في قطاع الخدمات العامة وغيرها من المنظمات، كما تأمل الدراسة وضع معايير ومبادئ توجيهية لتدريب أخصائي الوثائق والمحفوظات في ناميبيا.

ودراسة Michael Cook (١٩٨١)١٨ والتي كانت بتكليف من اليونسكو بناءً على طلب المجلس الدولي للأرشيف (ICA) لتحديد متطلبات التدريب المهني للأرشيفيين في منطقة البحر الكاريبي. وأوصت الدراسة بإنشاء مركز دائم للتدريب المهني للأرشيفيين، وعقد سلسلة من الدورات القصيرة والعملية تستمر لنحو شهر واحد لكل منهما، ليتم تنفيذها في مختلف دول المنطقة، وأن تكون متاحة للطلاب من بلدان أخرى، وأن يتوفر نوع من التصديق لهذه الدورات من خلال شهادات رسمية تُمنح للمتدربين وربطها باختبار المتدربين في ختام برنامج التدريب.

أولا: تدريب أخصائيي الوثائق – الإطار النظري

١/١ مفهوم التدريب

يقصد بالتدريب "الجهد المنظم والمخطط له لتزويد القوى البشرية بمعارف معينة، وتحسين قدراتها، وتغيير سلوكياتها واتجاهاتها على نحو إيجابي وبناء"١٩. ويشمل التدريب النظري المحاضرات والنقاش قبل الأداء العملي أو أثنائه أو بعده، أما التدريب العملي فقد يكون فردياً أو جمعياً؛ كالعمل في مجموعات، أو حل مشكلة مطروحة. ويتداخل التدريب النظري والعملي في معظم البرامج التدريبية إن لم يكن جميعها. وتُقيم جودة البرنامج التدريبي وفقاً لنواح عدة؛ منها مدى وضوح أهدافه، والشكل الذي تقدم به المادة العلمية، والوسائل والأجهزة المستخدمة في التدريب ومدى كفايتها وجاهزيتها للاستعمال.

٢/١ أنواع من التدريب

يمكن إعطاء أنواع مختلفة من التدريب للموظفين مثل التدريب التوجيهي والتدريب لتجديد المعلومات، ومن أمثلة البرامج التدريبية الشائعة: التدريب التعريفي Induction training للموظفين الجدد لتعريفهم على البيئة الداخلية للمنظمة ومساعدتهم على فهم الإجراءات والسياسات القائمة في تلك المنظمة، والتدريب علي تعليمات الوظيفة Job instruction training ويوفر لمحة عامة أو معلومات كاملة عن الوظيفة، والتدريب المهني والفني "قاعة التدريب" Vestibule Training وهو تدريب على العمل الفعلي الذي ينبغي القيام به من قبل موظف ولكن يجري بعيدا عن مكان العمل في قاعة تدريب، والتدريب

التنشيطي **Refresher training** ويُقدم هذا النوع من التدريب من أجل دمج أحدث التطورات في مجال معين لرفع مستوى مهارات الموظفين أو يُستخدم لتعزيز الموظف، والتدريب المهني **Apprenticeship training** وفيه يقضي المتدرب أو العامل فترة محددة من الزمن تحت إشراف مشرف.٢٠

٣/١ خدمة التدريب ضمن خدمات الأرشيفات الوطنية

تعد الخدمات الوثائقية من الوظائف الأساسية للأرشيفات الوطنية ومن هذه الخدمات: الإرشاد المرجعي للمستفيدين والتي تعنى بالإجابة على استفسارات المستفيدين وإرشادهم لمصادر المعلومات المتوفرة بالأرشيف، وإتاحة الاطلاع على الوثائق، وتصوير الوثائق على وسائط حديثة واستنساخها بناءً على رغبة المستفيدين، أو نشر الوثائق والإعلام عنها باستخدام الأدلة والكتيبات والمعارض التقليدية والافتراضية للوثائق والندوات، أو ترجمة الوثائق المكتوبة بلغة أجنبية للغة العربية، أو إعداد القوائم والكشافات والملخصات، أو تقديم خدمات الإحاطة الجارية لاستعراض الوثائق المتاحة حديثاً واختيار الملائم منها وإعلام الباحثين المهتمين بها، وصيانة وترميم الوثائق وحمايتها من العوامل التي تسبب تلفها، والتدريب والتعليم.

وخدمات التدريب والتعليم من الخدمات التي تهتم بها الأرشيفات الوطنية سواء بإيجاد برامج تعليم خاصة بطلاب المدارس والمعلمين أو برامج تدريب لأخصائيي الوثائق لتعريفهم بطبيعة الوثائق وأساليب تنظيمها وحفظها واسترجاعها والتقنيات الحديثة المستخدمة في إدارتها وضبطها.٢١

ثانيا: الدراسة التطبيقية

١/٢ برامج تدريب أخصائيي الوثائق في الأرشيفات الوطنية

١/١/٢ الأرشيف الوطني للمملكة المتحدة٢٢

يقدم الأرشيف الوطني دورات تدريبية في إدارة الوثائق والمعلومات، وأمن المعلومات، ونظام الوثائق العامة في المملكة المتحدة (جدول رقم ١). وقد استعان الأرشيف بجهات متخصصة عند تخطيطه لبعض الدورات التدريبية التقنية، ومثال ذلك عند تخطيط الأرشيف لدورة تدريبية عن أمن المعلومات، استعان بالمركز الوطني لأمن المعلومات الإلكترونية. وبالإضافة إلى ذلك، يقدم الأرشيف الوطني حزم تعليم إلكتروني لمؤسسات القطاع العام والتي يمكن استخدامها كجزء من التعريف والتدريب لتحديث المعلومات المتعلقة بإدارة الوثائق والتقنيات المستخدمة.

يضع الأرشيف الوطني للمملكة المتحدة بعض الشروط للالتحاق ببعض الدورات؛ فمثلا تقتصر الدورة التدريبية "التدريب على التحويل الرقمي" على موظفي الجهات التي تحول وثائق للأرشيف الوطني.

ويتيح الأرشيف للمتدربين إمكانية الوصول على موقعه الإلكتروني إلى المادة التدريبية لعدد من الدورات التدريبية، والعروض التقديمية "باوربوينت" الخاصة بها٢٣.

جدول رقم (١)

البرامج التدريبية المقدمة في الأرشيف الوطني للمملكة المتحدة

نوع التدريب	اسم الدورة التدريبية	التغطية الموضوعية	دورات		فترة التدريب/ اليوم	فئات المتدربين المستهدفة		
			قصيرة الأجل	طويلة الأجل		موظفو إدارات حكومية	أخصائيو وثائق	أخصائيو تقنية معلومات
دورات تدريبية	تدريب التحويل الرقمي	عملية النقل الرقمي، وتدريبات عملية وتوجيهات تشغيلية للبرمجيات اللازمة	√		1		√	√
	الفهرسة ومعاييرها	بناء الفهرس على شبكة الإنترنت، ومبادئ ومعايير الفهرسة بالأرشيف الوطني، وتدريبات عملية لفهرسة الوثائق	√		1	√	√	√
	أمن المعلومات والأمن الإلكتروني	بناء ثقافة آمنة، الإطار القانوني، حماية الانترنت، أمن الفرد، إدارة المعلومات، فهم خطر المعلومات	√		1		√	√
	تنفيذ حكم ال ٢٠ عاما - نقل الوثائق إلى أماكن الإيداع	هذا التدريب هو لخلق هيئات تُنقل إليها الوثائق العامة غير الأرشيف الوطني	√		1	√	√	
	تقييم واختيار الوثائق	تقييم الوثائق الورقية والرقمية	√		1		√	
	أساس عملية الاختيار والتحويل	تقييم وإدارة وتجهيز المعلومات الحكومية لنقلها إلى الأرشيف الوطني	√		1		√	
	الحفظ الدائم للمعلومات الرقمية	كيفية إدارة المعلومات الرقمية الخاصة بك بحيث تظل صالحة للاستعمال في المستقبل، وتحديد المخاطر المحتملة على المعلومات الخاصة بك وكيفية تجنبها	√		1	√	√	√
حزم تعليم الكتروني		ملفات الكترونية تتعلق بموضوع أرشفة الوثائق الرقمية وتحويلها للأرشيف الوطني ، وأمن المعلومات				√	√	√

من الجدول السابق يمكن استخلاص الملاحظات التالية:

كل الدورات التدريبية التي قدمها الأرشيف الوطني البريطاني دورات قصيرة الأجل لمدة يوم تدريبي واحد، وعددها (٧) دورات تدريبية.

تركزت موضوعات الدورات التدريبية حول التقييم والاختيار والتحويل للوثائق الرقمية للأرشيف الوطني، والفهرسة وأمن المعلومات، ولا يوجد برنامج تدريبي يجمع كل الجوانب المتعلقة بإدارة الوثائق

الإلكترونية في المرحلة النشطة من عمر الوثائق.

استهدفت الدورات فئات متنوعة من المتدربين: موظفي إدارات حكومية، أخصائيي وثائق، أخصائيي تقنية معلومات، إلا أنه تم قصرها فقط على العاملين في القطاع العام أو الإدارات الحكومية؛ وينوه الأرشيف الوطني على ذلك: "يرجى ملاحظة أننا قادرون على تقديم أماكن لأولئك الذين يعملون في القطاع العام فقط».

٢/١/٢ الأرشيف الوطني لأستراليا٢٤

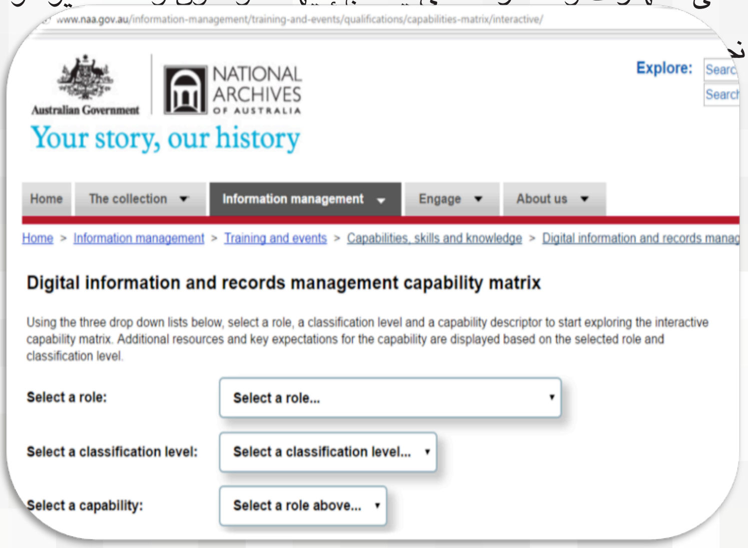
يقدم الأرشيف عدداً من الدورات التدريبية قصيرة الأجل وورش عمل وفعاليات مهنية وسلسلة من منتجات التعلم الإلكتروني والتي تساعد إدارات الدولة وموظفيها، خاصة أخصائيي الوثائق في تطوير وتحديث معرفتهم ووعيهم فيما يتعلق بإدارة الوثائق (جدول رقم ٢). واستخدم الأرشيف تسجيلات الفيديو كوسيلة مرنة وفعالة من حيث التكلفة لتقديم التدريب في الموضوعات الآتية: إدارة البريد الإلكتروني، والميتاداتا، ومقدمة إلى الوثائق الرقمية، والخيارات الجيدة لحفظ أو حذف المعلومات، والمتطلبات القانونية لإدارة الوثائق والمعلومات الرقمية، ودور الوثيقة في الحفاظ على المعرفة. ومن أمثلة تسجيلات الفيديو للتدريب:٢٥

- فيديو "اختيار عناوين الملفات"، ويعرض نصائح لأفضل الممارسات عند إنشاء عناوين الملفات.
- فيديو "إدارة البريد الإلكتروني»، ويعرض أسس إدارة البريد الإلكتروني بشكل فعال.

ويتميز الأرشيف الوطني لأستراليا بتقديمه مصفوفة (شكل رقم ١) تساعد المسؤولين في إدارات الدولة في التعرف على المهارات والمعارف التي يحتاج إليها الموظفون وأخصائيو الوثائق لإدارة الوثائق والمعلومات على نحو فعال لتلبية احتياجات العمل. وتصنف المصفوفة القدرات المطلوبة لثلاثة أنواع: قدرات لجميع الموظفين، وقدرات للمتخصصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقدرات للمتخصصين في إدارة الوثائق والمعلومات. ويمكن للوكالات وإدارات الدولة استخدام المصفوفة في وضع خطة التطوير المهني للموظفين، وتحديث أدلة وصف الوظائف، ووضع البرامج التدريبية.

شكل رقم ١

مصفوفه التعرف على المهارات والمعارف التي يحتاج إليها الموظفون وأخصائيو الوثائق لإدارة الوثائق والمعلومات على نـ



جدول رقم (٢)

أمثلة للبرامج التدريبية وحزم التعلم الإلكتروني المقدمة في الأرشيف الوطني لأستراليا

نوع التدريب	اسم الدورة	التغطية الموضوعية	دورات		فترة الدورة التدريبية/ اليوم	فئات المتدربين المستهدفة			
			قصيرة الأجل	طويلة الأجل		موظفو إدارات حكومية	أخصائيو وثائق	أخصائيو تقنية معلومات	متعاقدون
دورات تدريبية	الحكم على الوثائق في البيئة الرقمية	كيفية الحكم على المعلومات الرقمية وتطبيق الضبط للوثائق الرقمية	√		1/2	√	√	√	√
	مجموعة الحد الأدنى للبيانات الفوقية «الميتاداتا»	فهم وتطبيق الحد الأدنى لواصفات بيانات الوثائق	√		1/2	√	√	√	√
ورش عمل			√		1/2	√	√	√	√
حزم تعلم الكتروني	تسجيلات فيديو للتدريب					√	√	√	√

من الجدول السابق يمكن استخلاص الملاحظات التالية:

تنوع التدريب الذي يقدمه الأرشيف الوطني لأستراليا؛ دورات تدريبية، وورش عمل، وحزم تعلم إلكتروني.

استهدفت الدورات التدريبية فئات متنوعة من المتدربين المتخصصين في إدارة الوثائق أو المتعاملين بها.

بالرغم من أنه لايوجد برنامج كامل عن إدارة الوثائق الإلكترونية، إلا أن بعض الموضوعات المتعلقة بالوثائق الإلكترونية تتم معالجتها في دورات تدريبية قصيرة الأجل؛ مثل الدورة التدريبية "مجموعة الحد الأدنى للبيانات الفوقية أو الميتاداتا".

٣/١/٢ الأرشيف الوطني لليابان

أطلق الأرشيف الوطني لليابان البرامج التدريبية الواردة أدناه (جدول ٣) في أبريل ٢٠١١م. ويمكن تمييز برامجه التدريبية إلى نوعين رئيسيين: ٢٦

برنامج التدريب على إدارة الوثائق، وتُقدم دوراته التدريبية للأشخاص المسؤولين عن الوثائق الإدارية في أجهزة الدولة. ويصنف الأرشيف الوطني الياباني دورات البرنامج إلى ثلاثة مستويات: المستوى الأول ويستهدف الموظفين المبتدئين لمساعدتهم على فهم جوهر قانون الوثائق والمحفوظات، والمستويين الثاني والثالث ويستهدفان أخصائيي الوثائق والمشاركين في إدارتها وضبطها لتعزيز فهم المشاركين لقانون الوثائق وإدارة المحفوظات العامة وغيرها من الأنظمة، ثم منحهم المعرفة المهنية اللازمة كأخصائيين.

برنامج التدريب على الأرشيف، ويستهدف الأشخاص العاملين في الأرشيفات العامة الوطنية والمحلية، ويركز على إدارة الوثائق غير المتداولة. ويتضمن ثلاثة مستويات متدرجه تهدف إلى إحاطة الأرشيفيين بالقضايا الأساسية المتعلقة بحفظ واستخدام الوثائق والمحفوظات العامة التاريخية، وترسيخ الفهم بقانون المحفوظات العامة، ومعرفة طرق حل المشاكل الإدارية وغيرها من المسائل المتعلقة بالوثائق والمحفوظات العامة التاريخية، ثم منحهم المعرفة المتخصصة اللازمة كأخصائيين.

كما يعقد الأرشيف الوطني الياباني منذ عام ١٩٨٩م اجتماعاً سنوياً لمديري الأرشيفات العامة لضمان التنفيذ الصحيح لقانون الوثائق والمحفوظات العامة من خلال مناقشة المشاكل الحالية وكذلك للحفاظ على اتصال وثيق بين الأرشيفيين.[٢٧]

جدول رقم (٣)

البرامج التدريبية التي يقدمها الأرشيف الوطني لليابان

نوع التدريب	اسم الدورة	التغطية الموضوعية	دورات: قصيرة الأجل	دورات: طويلة الأجل	فئات المتدربين المستهدفة: موظفون مبتدئون	فئات المتدربين المستهدفة: أخصائيو الوثائق والمشاركون في إدارتها وضبطها	فئات المتدربين المستهدفة: أرشيفيون
التدريب على إدارة الوثائق	التدريب الأول	مساعدة المشاركين على فهم جوهر قانون الوثائق والمحفوظات	√		√		
	التدريب الثاني	تعزيز فهم المشاركين لقانون الوثائق وإدارة المحفوظات العامة وغيرها من الأنظمة	√			√	
	التدريب الثالث	منح المشاركين المعرفة المهنية اللازمة للأخصائيين	√			√	
التدريب على الأرشيف	التدريب الأول	معرفة القضايا الأساسية المتعلقة بحفظ واستخدام الوثائق والمحفوظات العامة التاريخية وترسيخ الفهم بقانون المحفوظات العامة	√				√
	التدريب الثاني	معرفة طرق حل المشاكل الإدارية وغيرها من المسائل المتعلقة بالسجلات والمحفوظات العامة التاريخية	√				√
	التدريب الثالث	منح المعرفة المتخصصة اللازمة للأخصائيين	√				√

من الجدول السابق يمكن استخلاص الملاحظات التالية:

يوجد تصنيف واضح للدورات التدريبية – استناداً لنظرية أعمار الوثيقة التي تقسم المراحل التي تمر

بها الوثيقة إلى مراحل «نشطة» و «غير نشطة» (أقل نشاطا)- في برنامجين أساسيين: الأول يركز على إدارة الوثائق الإدارية في عمرها النشط أو الجاري، والثاني يستهدف إدارة الوثائق الأرشيفية في عمرها التاريخي.

يتم التدريب على موضوعات تتعلق بإدارة الوثائق الإلكترونية والأرشفة الإلكترونية ضمن التدريب الثالث في البرنامجين.

٤/١/٢ الأرشيف الوطني للهند

أنشأ الأرشيف الوطني الهندي معهداً للتدريب الأرشيفي The Institute of Archival Training عام ١٩٧٦م، وأُعيد تسميته باسم مدرسة الدراسات الأرشيفية عام ١٩٨٠م. تقدم المدرسة دروساً نظرية وعملية لتدريب الأرشيفيين، وأخصائيي الوثائق، وأخصائيي الحفظ، وأخصائيي التصوير المصغر. ويُكمل برنامج التدريب عن طريق الندوات وورش العمل والمحاضرات. ويقدم الأرشيف برامج التدريب على مستويين:

دبلوم إدارة الوثائق والمحفوظات٢٨: ويشمل أربع وحدات تدريبية أساسية في إدارة الأرشيف، وإدارة الوثائق، وحفظها وتصويرها، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ووحدتين يتم اختيار إحداهما: التخصص في أعمال الأرشيف، والممارسات في الأرشيف ومكتبة الأرشيف. إلى جانب أربع وحدات على الطالب أن يختار إحداها (اختياري / تخصص). ويتضمن المنهج أيضا كتابة أطروحة من قبل المتدربين عن طبيعة المواد الأرشيفية. ويهدف برنامج الدبلوم إلى إعداد مهنيين ذوي كفاءات عالية في مجال إدارة الوثائق وحفظها واستنساخها، وفهم مبادئ وأساليب وصف المواد الأرشيفية وفقا لمعايير المجتمع الأرشيفي في الهند وخارجها، وإلى نقل المعرفة التقنية للطلاب في تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة وحفظ الوثائق الأرشيفية. ويستفيد من الدبلوم المرشحون من الدولة أو المكاتب الحكومية، وأخصائيو الوثائق والأرشيفيون في المؤسسات الأرشيفية الخارجية.

دورات تدريبية طويلة الأجل يقدمها الأرشيف عن: إدارة الأرشيف، وإدارة الوثائق، والاستنساخ وتصوير الوثائق، ورعاية وحفظ المخطوطات والوثائق.

جدول رقم (٤)

البرامج التدريبية المقدمة في الأرشيف الوطني للهند

نوع التدريب	اسم الدورة	التغطية الموضوعية	دورات تدريبية		فترة الدورة التدريبية	فئات المتدربين المستهدفة			
			قصيرة الأجل	طويلة الأجل		موظفو إدارات حكومية	أخصائيو وثائق	أخصائيو تقنية معلومات	متعاقدون وأفراد
دبلوم إدارة الوثائق والمحفوظات		(6) وحدات تدريسية تغطي إدارة الوثائق والأرشيف		√	عام	√	√	√	√
دورات تدريبية طويلة الأجل	إدارة الأرشيف	اقتناء الوثائق، ترتيبها، صيانتها واسترجاعها		√	(6) أسابيع	√	√	√	√
	إدارة الوثائق	خلق وضبط والتصرف في الوثائق		√	(4) أسابيع	√	√	√	√
	الاستنساخ والتصوير	التصوير الميكروفيلمي، وتخزين المعلومات الآلي واسترجاعها ونشرها		√	(6) أسابيع	√	√	√	√
	رعاية وحفظ المخطوطات والوثائق	الأساليب العلمية في الحفظ، وتداول التراث الوثائقي.		√	(8) أسابيع	√	√	√	√
	خدمة وصيانة الوثائق	ترتيب واتاحة وترميم وصيانة الوثائق		√	(6) أسابيع	√	√	√	√

من الجدول السابق يمكن استخلاص الملاحظات التالية:

يتميز الأرشيف الوطني للهند بتقديمه لبرنامج دبلوم لتأهيل غير المتخصصين في دراسات الوثائق والأرشيف، ويدعم هذا التوجه تأسيسه لمدرسة للدراسات الأرشيفية تعني بشؤون البرامج التدريبية.

كل الدورات التدريبية التي يقدمها الأرشيف دورات طويلة الأجل أعلاها لبرنامج تدريب عن "رعاية وحفظ المخطوطات والوثائق" ويدوم ثمانية أسابيع وأدناها البرنامج التدريبي "خلق وضبط والتصرف في الوثائق" ويدوم لمدة أربعة أسابيع.

لم يقصر الأرشيف برامجه التدريبية على موظفي الدولة وأخصائيي الوثائق بها، ويمكن لمن يرغب الاشتراك مقابل رسوم محددة.

بالرغم من تنوع البرامج التدريبية التي يقدمها الأرشيف الهندي، إلا أنه لايوجد برنامج تدريبي يعالج بشكل كامل القضايا المتعلقة بإدارة الوثائق الإلكترونية.

٥/١/٢ برامج تدريب أخصائي الوثائق في أرشيفات وطنية عربية

في مصر أسست دار الوثائق القومية "مدرسة دار الوثائق" بالتعاون مع مؤسسة فورد فونديشن لطلاب الجامعات المصرية، وتهدف إلى تنمية مهارات البحث في مصادر المعرفة، وتستمر لمدة أسبوعين؛

أي أنه برنامج طويل الأجل. ويتضمن موضوعات متنوعة في التاريخ والوثائق والأدب وعلوم الإعلام والآثار. كما يقدم الأرشيف دورات تدريبية تدوم لعدة أيام أو يوم واحد في موضوعات تتعلق بالوثائق والأرشيف؛ مثل طرق تصنيف وفهرسة الوثائق، الاسترجاع الآلي للوثائق، والتوثيق الإلكتروني، وإعداد وتنظيم مخازن حفظ الوثائق. ولاتقدم دار الوثائق على موقعها الإلكتروني أو على الموقع الإلكتروني لدار الكتب والوثائق القومية٢٩ برنامج أو خطة سنوية معتمدة لبرامج التدريب أو التكوين المهني؛ مثل الأرشيفات الأجنبية التي عرضت لها الدراسة.

وفي سلطنة عمان، تستهدف هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية تدريب الموظفين بالجهات التي تخضع لقانون الوثائق والمحفوظات في موضوعات: طرق إعداد الأدوات الإجرائية لنظام الوثائق، وأماكن حفظ الوثائق الوسيطة وطرق إدارتها، وطرق وفرز وإتلاف الوثائق. وتبدأ هذه الخدمة بطلب من الجهة المعنية من الهيئة ترفق به قائمة بأسماء الموظفين المقترحين من قبل الجهة المعنية وعددهم بالإضافة إلى تحديد الوقت والمكان المقترح. أما إذا كانت الخدمة مبادرة من الهيئة، فإن الهيئة تقوم بتحديد الجهات المراد تدريبها، ومخاطبة الجهات برسالة رسمية قبل أسبوعين من موعد البرنامج. وتشترط الهيئة أن يكون أخصائيو وفنيو الوثائق والمدراء في الاختصاص.٣٠

وفي تونس، يتيح الأرشيف الوطني التونسي برنامجه للتدريب والتكوين المهني للعام ٢٠١٦ على موقعه الإلكتروني٣١، ويتضمن البرنامج الموضوعات الآتية: المواصفات في مجال التصرف في الوثائق والأرشيف، والأرشيف والنفاذ إلى الوثائق الإدارية، والتصرف في الأرشيف الجاري، وتطبيق نظام التصنيف، والتصرف في الأرشيف في حالات الطوارئ، والوثائق الإلكترونية، وأخلاقيات المهنة وتثمين العمل الأرشيفي. (ملحق ٣)

وفي العراق، تقدم دار الكتب والوثائق الوطنية دورات تدريبية في مجالات مختلفة، لمنتسبي المؤسسات العراقية تشمل: ٣٢

- دورات قسم تكنولوجيا المعلومات: وهي متخصصة في نظام **Winisis** ، وتصميم المواقع باستخدام الـ **FrontPage** ، وقواعد البيانات، وإنشاء المكتبات الرقمية وإدارة المواقع الإلكترونية، والفوتوشوب، ودورات رقمية وصوتية ضمن مشروع تدريب الأقليات الذي تبنته الدار.
- دورات مختبر صيانة وترميم الوثائق: وهي متخصصة في صيانة الوثائق والخرائط والصور وترميمها وحفظها بالوسائل والطرائق العلمية المتبعة حفاظا عليها من التلف والضرر.
- دورات قسم التفتيش: وهي دورات تقام لمنتسبي المؤسسات المختلفة عن كيفية حفظ الوثائق وحمايتها من الضياع.
- ويلاحظ الباحث على برامج التدريب التي تقدمها الأرشيفات الوطنية العربية التي شملتها الدراسة ما يلي:
- باستثناء الأرشيف الوطني التونسي، لا يوجد على المواقع الإلكترونية للأرشيفات الوطنية الأخرى خطة تدريب تتضمن دورات تدريبية محددة ومواعيد لتنفيذها وشروط للالتحاق بها ورسوم محددة؛

وهو ما يمكن أن تستفيد منه المؤسسات العامة والخاصة في تحديد ما يناسب احتياجاتها لتدريب أخصائيي وثائقها.

- قصرت كل من هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية (عمان) ودار الكتب والوثائق العراقية بشكل قطعي خدماتها على أخصائيي الوثائق في الدولة.

٢/٢ برامج تدريب أخصائيي الوثائق في الأرشيف الوطني الأمريكي "نارا"

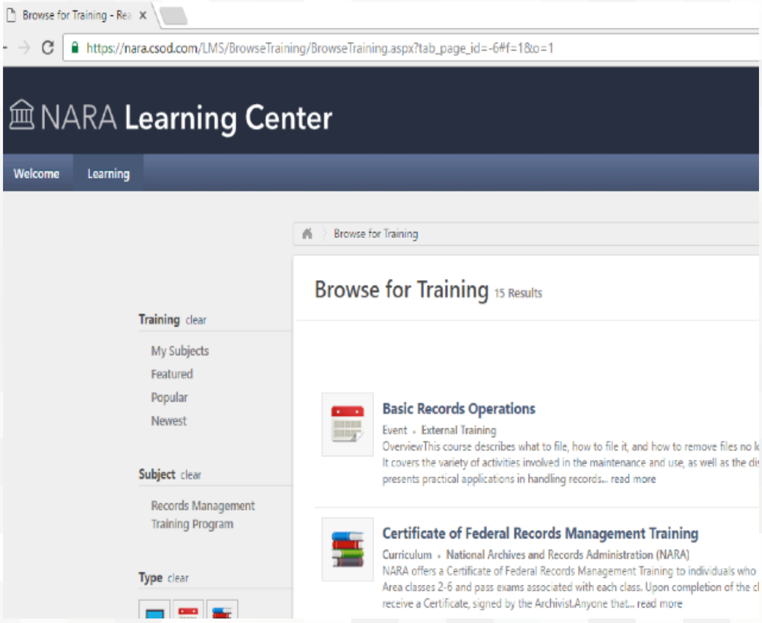
١/٢/٢ تخطيط البرامج التدريبية

تقدم "نارا" برامج تدريبية لتنمية مهارات أخصائيي الوثائق. ويشرف على تخطيط وتطوير برامجها التدريبية "قسم التدريب" ممثلا في مدير برنامج التدريب؛ إلا أن التغيرات الاستراتيجية في اتجاه البرنامج تخضع لمراجعة وموافقة مدير الأرشيف الوطني **The Archivist of the United States** . كما أنشأت "نارا" "مركز إدارة التعلم" ليتولى شؤون التدريب.٣٣

ويشير المسؤولون عن التدريب في «نارا» إلى أنهم بعد تحديد خطة التدريب والجدول الزمني لبرامج التدريب، فإنهم يقومون أحيانا بتعديله بما يتوافق مع احتياجات عملائهم التي يصلون إليها من ردود فعل مسؤولي الوثائق في الوكالات والإدارات الفيدرالية، ومجلس إدارة الوثائق الفيدرالية **Federal Records Management Council** ، وشبكة مكتب الوثائق الفيدرالية**Federal Records Office Network**. ولاتتعاون "نارا" حاليا في تطوير خطة برامجها التدريبية مع أية جامعة أمريكية.

شكل رقم (٢)

مركز التعلم بـ«نارا"



٢/٢/٢ البرامج التدريبية

يوضح الجدول التالي أهم سمات البرامج التدريبية التي تقدمها "نارا" والتي تتعلق بأنواع البرامج، وعدد

الوحدات التدريبية في كل برنامج، وفئات المتدربين المستهدفين، ومدى فرض رسوم على المتدربين.

جدول رقم (٥)

البرامج التدريبية التي يقدمها الأرشيف الوطني الأمريكي "نارا"

اسم البرنامج	اسم الدورة	عدد الوحدات التدريبية	%	متدربون مستهدفون			تكلفة الدورة/ دولار
				أخصائيو وثائق فيدرالية	متقاعدون	أخرى- حدد	
دورات تدريبية «برنامج إدارة الوثائق	عمليات الوثائق الأساسية	4	14٪	√	√	√	150
	عمليات الوثائق الأساسية الافتراضية	4	14٪	√	√	√	125
	إدارة الوثائق الإلكترونية	5	18٪	√	√	√	300
	إدارة دورة حياة معلومات الأمن الوطني	4	14٪	√	√	√	150
	مشكلة إدارة الوثائق: موضوعات لمستشار الوكالة الفيدرالية	2	8٪			√	مجانية
	معلومات الأعمال الحيوية	4	14٪	√	√	√	150
	معلومات الأعمال الحيوية الافتراضية	4	14٪	√	√	√	125
	أرشيف الوثائق الإلكترونية	1	4٪	√			مجاني
	إجمالي	28	100٪				
دورات شهادة إدارة الوثائق الفيدرالية	مجال المعرفة (1) لمحة عن إدارة الوثائق	3	10٪	√	√	√	150
	مجال المعرفة (2) إنشاء وصيانة معلومات أعمال الوكالة	5	18٪	√	√	√	300
	مجال المعرفة (3) جدولة الوثائق	5	18٪	√	√	√	300
	مجال المعرفة (4) تنفيذ الجدول الزمني للوثائق	5	18٪	√	√	√	300
	مجال المعرفة (5) إدارة الأصول والمخاطر	5	18٪	√	√	√	300
	مجال المعرفة (6) تطوير برنامج إدارة الوثائق	5	18٪	√	√	√	150
	إجمالي	28	100٪				
فصول افتراضية							مجاني
ندوات عبر الإنترنت							مجاني

٣/٢/٢ أهداف البرامج التدريبية

مع التغيرات المستمرة التي تحدث في تكنولوجيا المعلومات وإدارة وحفظ الوثائق، تسعى (نارا) لضمان أن يكون لدى أخصائيي الوثائق المعرفة والمهارات اللازمة لأداء وظائفهم بفعالية. يقدم برنامج «نارا» للتدريب على إدارة الوثائق الفيدرالية تعليمات مبتكرة وشاملة وفعالة لإدارة الوثائق بشكل أكثر كفاءة

وفعالية، وتنفيذ "أرشيف الوثائق الإلكترونية" وغيرها من التغييرات في إدارة الوثائق الإلكترونية للمتدربين من أخصائيي الوثائق الفيدرالية والفئات الأخرى من المتدربين. ومن أهم الأهداف التي يسعى برنامج "نارا" للتدريب على إدارة الوثائق الفيدرالية لتحقيقها ما يلي:

- زيادة مستوى الكفاءة المهنية لأولئك الذين يديرون الوثائق الفيدرالية
- تحسين فعالية إدارة الوثائق الفيدرالية خلال دورة حياتها
- رفع مستوى الوعي بأهمية إدارة الوثائق الفيدرالية
- منح «نارا» القدرة على تقييم أفضل لفاعلية برنامجها التدريبي
- منح مسؤولي «نارا» والوثائق الفيدرالية مجموعة من المعايير لقياس تطورهم المهني

٣/٢/٢ الوحدات (الموضوعات) التدريبية

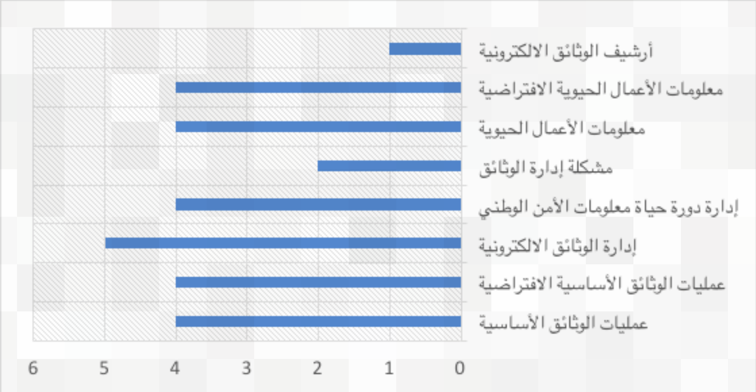
بالإضافة للندوات عبر الانترنت، والفصول الافتراضية، وتسجيلات الفيديو التي تتيحها "نارا" عبر قناتها على اليوتيوب بشكل مجاني، تقدم "نارا" نوعين من الدورات التدريبية (جدول ٥): دورات «البرنامج التدريبي لإدارة الوثائق». وتتعلق الدورات التدريب المقدمة بثلاثة مجالات هي: إدارة الوثائق الفيدرالية، إدارة الوثائق الإلكترونية، إدارة وأرشفة البريد الإلكتروني، رفع السرية عن الوثائق، حفظ الوثائق. ويتم تنظيم هذه الدورات التدريبية بصفة منتظمة.

دورات «البرنامج التدريبي لإدارة الوثائق»

وتشمل (٨) دورات تدريبية أساسية، يبلغ عدد وحداتها التدريبية (٢٨) وحدة أو موضوع، أعلاها الدورة التدريبية لإدارة الوثائق الإلكترونية وتحتوى على (٥) وحدات تدريبية بنسبة ١٨٪ من إجمالي الوحدات التدريبية لهذا البرنامج (٢٨ وحدة تدريبية)، وأدناها الدورة التدريبية «أرشيف الوثائق الإلكترونية»، وتضم وحدة تدريبية واحدة فقط بنسبة ٤٪ من إجمالي الوحدات التدريبية من دورات البرنامج التدريبي لإدارة الوثائق (٢٨ وحدة تدريبية). ويعكس ذلك الأهمية التي يوليها الأرشيف الوطني الأمريكي للتدريب في موضوع «إدارة الوثائق الإلكترونية».

شكل رقم (٣)

الوحدات التدريبية للبرنامج التدريبي إدارة الوثائق في "نارا"



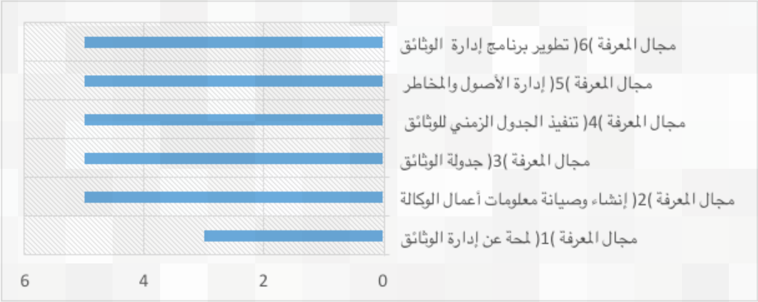
دورات "شهادة إدارة الوثائق الفيدرالية"

وتشمل (٦) دورات تدريبية في مجالات المعرفة **Knowledge Areas** المهنية لإدارة الوثائق الفيدرالية، ويبلغ عدد وحداتها التدريبية (٢٨) وحدة أو موضوع. وباستثناء الدورة التدريبية الأساسية الأولى (أو مجال المعرفة١ **KA١**) "مقدمة عن إدارة الوثائق" والتي تتضمن (٣) وحدات تدريبية بنسبة ١٠٪ من دورات شهادة مجالات المعرفة، فإن مجالات المعرفة الأخرى في البرنامج تتضمن (٥) وحدات تدريبية على التساوي بنسبة ١٨٪ لكل منها، كما

يقدم "نارا" دورات تدريبية على الانترنت، ويبلغ عددها دورتين بنسبة ٢٢٪ من الدورات التدريبية لبرنامج إدارة الوثائق (٨ دورات تدريبية).

شكل رقم ٤

الوحدات التدريبية لبرنامج «شهادة إدارة الوثائق الفيدرالية» في "نارا"



يتم توصيف الوحدات التدريبية لكل برنامج وتقديمها للقائمين بالتدريب قبل بدء الدورة التدريبية، وتسليم المتدربين نسخة ورقية أو الكترونية من المحتوى أو المادة العلمية التي سيتم تدريسها للمتدربين. ويؤكد المسؤولون عن التدريب بـ»نارا" بأنه يُراجع سنويا توصيف الدورات ومحتواها للنظر في إمكانية تحديثه. أما نسب توزيع ساعات الدورات التدريبية فيخصص ٨٠٪ من الوقت للمحاضرات النظرية، و٢٠٪ للتطبيقات العملية

٤/٢/٢ المتدربون وشروط التحاقهم بالبرامج التدريبية

يستفيد من دورات إدارة الوثائق في "نارا" الفئات التالية:

موظفو الوكالات والإدارات الفيدرالية الذين كُلفوا بمهام إدارة الوثائق، وهؤلاء تفرض عليهم الوكالة أو الإدارة التي يتبعون لها أن يحصلوا على شهادة «نارا» «إدارة الوثائق الفيدرالية".

متعاقدون ينفذون مهام تتصل بإدارة الوثائق لوكالات فيدرالية.

أخصائيو الأرشيف الجدد في "نارا" يمكن أيضا أن يستفيدو من الدورات التدريبية التي تنظمها "نارا".

أخصائيو تكنولوجيا معلومات لحضور دورات تدريبية في موضوعات إدارة الوثائق والأرشفة الإلكترونية.

مستشارون قانونيون، بناءً على طلبهم، ويتولى تدريبهم مستشار قانوني في "نارا".

ولا تضع "نارا" شروطاً مسبقة للدورات التدريبية التي تنظمها؛ غير أن بعض الدورات التدريبية تقتصر فقط على أخصائيي الوثائق الفيدرالية. كما أن المتدربين يمكن أن يتابعوا عملهم الرسمي خلال الدورات التدريبية والتي لا تشترط تفرغاً كاملاً لحضور الدورات التدريبية.

٢/٢/٥ المدربون

يتولى التدريس في الدورات التدريبية مدربون من "نارا"، وهؤلاء إما أرشيفيون **Archivists** أو أخصائيو تدريب **Training Specialist** في «نارا».

٢/٢/٦ فترات التدريب

تُعقد الدورات التدريبية في "نارا" بصفة منتظمة وفقا لخطة البرامج التدريبية التي يعتمدها مدير الأرشيف الوطني للولايات المتحدة. ومن الجدول رقم (٨)، يتضح أن أكبر عدد من ساعات التدريب (١٤ ساعة) كان للدورتين التدريبيتين «إدارة الوثائق الإلكترونية"، و"إدارة دورة حياة معلومات الأمن الوطني»، بنسبة ٢٢٪ من ساعات تدريب برنامج "إدارة الوثائق"، وللدورة التدريبية "عمليات الوثائق الأساسية الافتراضية". أما بالنسبة لدورات "شهادة مجالات المعرفة"، فإن أكبر عدد من الساعات كان لدورات مجال المعرفة (٢) "إنشاء وصيانة معلومات أعمال الوكالة»، ومجال المعرفة (٣) «جدولة الوثائق»؛ حيث خصص لكل منهما ١٤ ساعة بنسبة ٢٢٪ من الساعات الإجمالية للبرنامج (٦٤ ساعة).

جدول رقم (٨)

فترات التدريب للبرنامج التدريبي «إدارة الوثائق في "نارا"»

اسم الدورة	عدد الأيام أو الجلسات /دورة	الساعات الاجمالية للدورة	٪
عمليات الوثائق الأساسية	1 (يوم)	7	11٪
عمليات الوثائق الأساسية الافتراضية	4 (جلسات) أجرت ٤٩٠ دقيقة دورة على الانترنت / دورة او جلسة واحدة في الأسبوع على مدى أربعة أسابيع	7	11٪
إدارة الوثائق الإلكترونية	2 (يوم)	14	23٪
إدارة دورة حياة معلومات الأمن الوطني	1 (يوم)	14	23٪
إدارة الوثائق: موضوعات لمستشار الوكالة الفيدرالية	1/2(يوم)	3	5٪
معلومات الأعمال الحيوية	1 (يوم)	7	11٪
معلومات الأعمال الحيوية الافتراضية	4 (جلسات) أجرت ٤٩٠ دقيقة دورة على الانترنت / دورة او جلسة واحدة في الأسبوع على مدى أربعة أسابيع	7	11٪
أرشيف الوثائق الإلكترونية	1/2(يوم)	3	5٪
اجمالي		62	100٪

جدول رقم (٩)

فترات التدريب بدورات شهادة إدارة الوثائق الفيدرالية في «نارا»

اسم الدورة	مدة الدورة /اليوم	الساعات الاجمالية للدورة	%
مجال المعرفة (1) لمحة عن إدارة السجلات	1	7	11٪
مجال المعرفة (2) إنشاء وصيانة معلومات اعمال الوكالة	2	14	22٪
مجال المعرفة (3) جدولة الوثائق	2	14	22٪
مجال المعرفة (4) تنفيذ الجدول الزمني للوثائق	2	12	19٪
مجال المعرفة (5) إدارة الأصول والمخاطر	2	10	15٪
مجال المعرفة (6) تطوير برنامج إدارة الوثائق	1	7	11٪
إجمالي	10	64	100٪

٧/٢/٢ أماكن التدريب

تقدم «نارا» الدورات التدريبية في مقرها الرئيس في College Park أو في مرافقها عبر البلاد، أو في مرافق وكالة فيدرالية أخرى في جميع أنحاء البلاد؛ حيثما يوجد عدد كاف من المتدربين يكفي لتغطية تكلفة التدريب، أو لدى وكالة غير فيدرالية بناء على طلبها ليجري في مكان معين.

٨/٢/٢ الطرق والأساليب المستخدمة في التدريب

يستعين مسؤولو التدريب في "نارا" بالوسائل الآتية: المحاضرة أو المحتوى الذي يتم تدريسه في الدورة التدريبية سواء كان متاحا في نسخة ورقية أو إلكترونية، والمناقشة، والتطبيقات العملية، والتكليفات. كما يتيح الأرشيف الاطلاع على تسجيلات الفيديو المتعلقة بالدورات التدريبية من خلال قناته على اليوتيوب. ولم يستخدم مسؤولو التدريب وسيلتين: دراسة الحالة، والرحلات الميدانية. ويشير مدير برنامج التدريب ب"نارا" إلى أن الدورات هي في المقام الأول محاضرات تليها الأنشطة لتطبيق ما تم تعلمه في المحاضرة، وأنهم حاليا في المراحل الأولى لإعادة تصميم التدريب ليكون نظام التدريب قائم على المهمة التي تُحدد للمتدرب.٣٤

٩/٢/٢ رسوم الدورات التدريبية

كل الدورات التدريبية يتم دفع رسوم لها باستثناء الدورتين التدريبيتين «مشكلة إدارة الوثائق: موضوعات لمستشار الوكالة الفيدرالية و"أرشيف الوثائق الإلكترونية» لايوجد لهما رسم تكلفة ، وهذا يعني أن نسبة ١١٪ من الدورات التدريبية المقدمة مجاني من إجمالي الدورات التدريبية المقدمة (١٨ دورة). وبالنسبة لموظفي الدولة وأخصائيي الوثائق، يتم دفع الرسوم لهم من قبل الوزارة التي يتبعون لها ومن قبل«نارا». وهناك عدد قليل من المواطنين يحضرون الدورات ويمولون تدريبهم بأنفسهم.

٩/٢/٢ التقويم

بالنسبة للدورات التدريبية الخاصة ببرنامج شهادة إدارة الوثائق الفيدرالية فإنه يُجرى اختبار في نهاية

كل دورة تدريبية لإثبات فهم المتدرب وقدرته على تطبيق المعرفة المكتسبة. ويغطي الاختبار المفاهيم الأساسية التي قدمها المدرب وتتصل بالوحدات التدريبية، وأسئلة موضوعية، وتمارين عملية. ٣٥ ويمنح المتدرب شهادة التدريب في إدارة الوثائق الفيدرالية عند انتهائه بنجاح من أربع مجالات معرفية في إدارة الوثائق الفيدرالية (راجع جدول رقم ٥)

نتائج الدراسة:

تقوم الأرشيفات الوطنية بوضع برامج تدريب لتأهيل العاملين في أقسام ودوائر الوثائق في مؤسسات الدولة، وتزويدهم بالمعارف والمهارات الكافية لتحقيق إدارة فعالة للوثائق. ومن خلال استعراض ما قامت به الأرشيفات الوطنية التي شملتها الدراسة (الولايات المتحدة، المملكة المتحدة، استراليا، اليابان، الهند، مصر، عمان، العراق، تونس) يمكن استخلاص بعض المؤشرات التي يمكن الإفادة منها في تقييم أو تصميم برامج تدريبية في الأرشيفات الوطنية العربية لتنمية معارف ومهارات أخصائيي الوثائق:

- أولا: تهتم الأرشيفات الوطنية بخدمة التدريب المستمر لتطوير مهارات أخصائيي وفنيي الوثائق؛ لكونها إحدى الوسائل المهمة في ضبط النظام الأرشيفي في الدولة.
- ثانياً: توجد خطة سنوية لبرامج التدريب بالأرشيف الوطني "نارا" لتدريب أخصائيي الوثائق، ويتم تحديثها سنوياً، وأحيانا يقوم مسؤولو التدريب بإجراء تعديلات على بعض برامج الخطة لتلبية احتياجات بعض الجهات الفيدرالية.
- ثالثاً: تعاون الأرشيف الوطني "نارا" مع «خبراء تعليم الكبار» عند تطويره للدورات التدريبية التي يقدمها لأخصائيي الوثائق. وكذلك استعان الأرشيف الوطني للمملكة المتحدة بجهات متخصصة عند تخطيطه لبعض الدورات التدريبية التقنية؛ ومثال ذلك عند تخطيط الأرشيف لدورة تدريبية عن أمن المعلومات، استعان بالمركز الوطني لأمن المعلومات الإلكترونية.
- رابعاً: أنشأ الأرشيف الوطني «نارا» «مركزاً لإدارة التعلم» ليتولى شؤون التدريب. وكذلك أنشأ الأرشيف الوطني للهند مدرسة للدراسات الأرشيفية تعني بشؤون البرامج التدريبية، وتقدم برنامجاً لتأهيل غير المتخصصين في دراسات الوثائق والأرشيف.
- خامساً: تنوعت البرامج التدريبية التي تقدمها الأرشيفات الوطنية (دبلوم لمدة عام، دورات طويلة الأجل، دورات قصيرة الأجل، ...) لتناسب تنوع فئات المتدربين ومتطلبات جهات عملهم.
- سادساً: تهدف برامج التدريب في "نارا" إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. زيادة مستوى الكفاءة المهنية لأولئك الذين يديرون الوثائق الفيدرالية
٢. تحسين فعالية إدارة الوثائق الفيدرالية خلال دورة حياتها
٣. رفع مستوى الوعي بأهمية إدارة الوثائق الفيدرالية
٤. منح «نارا» القدرة على تقييم أفضل لفاعلية برنامجها التدريبي
٥. منح مسؤولي "نارا» والوثائق الفيدرالية مجموعة من المعايير لقياس تطورهم المهني

- سابعا: يقدم الأرشيف الوطني «نارا» دورة تدريبية عن «إدارة الوثائق الإلكترونية» لمدة يومين، وتتضمن خمس وحدات تدريبية تغطي المهارات والمعارف اللازمة لإدارة الوثائق الإلكترونية في جميع مراحل دورة حياتها، وكيفية الانتقال من الوثائق الورقية إلى بيئة الوثائق الإلكترونية. وتهدف الدورة التدريبية إلى:

١. تعريف المشاركين بالمصطلحات الأساسية المتعلقة بإدارة الوثائق الإلكترونية
٢. وصف مزايا وتحديات الوثائق الإلكترونية
٣. التعرف على القوانين واللوائح والسياسات والممارسات القانونية التي تؤثر على متطلبات حفظ الوثائق الإلكترونية في إدارة فيدرالية.
٤. فهم أهمية أمن الحاسب والمعلومات في حماية وثائق الوكالة أو الإدارة
٥. التعرف على ضرورة إشراك مهنيي تكنولوجيا المعلومات (IT) في إدارة الوثائق
٦. تحديد متطلبات حفظ الوثائق الإلكترونية، بما في ذلك الوسائط الاجتماعية
٧. وضع سياسات وإجراءات إدارة الوثائق الإلكترونية
٨. فهم كيفية ارتباط وظائف الوثائق بالأنظمة الإلكترونية

- ثامنا: استهدفت الدورات التدريبية في الأرشيفات التي شملتها الدراسة فئات متنوعة من المتدربين: موظفي إدارات حكومية، أخصائي وثائق، أخصائي تقنية معلومات...؛ واختلفت توجهات الأرشيفات نحو من يُسمح له بالمشاركة في الدورات التدريبية:

١. أرشيفات قصرت خدمات التدريب على العاملين في القطاع العام أو الإدارات الحكومية (مثل المملكة المتحدة، هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية بسلطنة عمان، اليابان)
٢. أرشيفات قصرت خدمات التدريب على بعض أخصائي الوثائق؛ فمثلا تقتصر المشاركة في الدورة التدريبية "التدريب على التحويل الرقمي" على موظفي الجهات التي تحول وثائق للأرشيف الوطني (المملكة المتحدة).
٣. أرشيفات لم تضع قيوداً تتعلق بتحديد الفئات المستهدفة أو التي ترغب في الالتحاق بدوراتها التدريبية؛ مثل الأرشيف الوطني للهند، ويتميز بأن به مدرسة للدراسات الأرشيفية تعني بشؤون البرامج التدريبية، ودبلوم تأهيل غير المتخصصين في دراسات الوثائق والأرشيف.

- تاسعا: تميز الأرشيف الوطني لأستراليا بتقديمه مصفوفه تساعد المسؤولين في إدارات الدولة في التعرف على المهارات والمعارف التي يحتاج إليها الموظفون وأخصائيو الوثائق لإدارة المعلومات والوثائق على نحو فعال. وتصنف المصفوفة القدرات المطلوبة لثلاثة أنواع: قدرات لجميع الموظفين، وقدرات للمتخصصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقدرات للمتخصصين في إدارة المعلومات والوثائق.

- عاشرا: تنويع الوسائل والأدوات والتقنيات المستخدمة في التدريب (حلقات دراسية، ندوات، ورش عمل، وفعاليات مهنية، ...) يساعد إدارات الدولة وموظفيها على تطوير وتحديث معرفتهم ووعيهم فيما يتعلق بإدارة الوثائق.

- حادي عشر: يوجد تقييم للمتدربين في نهاية بعض الدورات التدريبية التي تنتهي فقط بمنح المتدربين شهادات معتمدة.

مقترحات وتوصيات

- أولا: بالنسبة للأرشيف الوطني «نارا» يقترح مسؤولو التدريب ما يلي:

١. أن يرتبط تقييم المتدرب في نهاية البرنامج بأداء مهمة معينة من مهام إدارة الوثائق.
٢. توفير تدريب لأخصائيي الوثائق بكل الأشكال الممكنة على الانترنت (حلقات دراسية، ندوات، ورش عمل، تسجيلات فيديو، ...)
٣. استخدام تقييمات حقيقية لقياس الأداء لأهداف التعلم.
٤. الاهتمام بمعرفة خلفية ودوافع المتدربين؛ وهي عوامل مهمة تؤثر على التصميم.
٥. لضمان جودة تصميم وتطوير التدريب، يُشكل فريق من الموظفين ذوي المهارات المناسبة-مصممي تعليم **instructional designers** ومطوري تعليم إلكتروني **eLearning developers**.

- ثانيا: بالنسبة للأرشيفات الوطنية العربية، يوصي الباحث عند تطويرهم لخطة تدريب بما يلي:

١. من المهم أن تتعاون الأرشيفات الوطنية العربية في تطوير نموذج لتدريب أخصائيي الوثائق
٢. أن تتضمن خطة برامج تدريب أخصائيي الوثائق برامج تدريب قصيرة الأجل وأخرى طويلة الأجل لتتوافق مع احتياجات ومتطلبات المؤسسات.
٣. عند اعداد الأرشيف الوطني لخطة برامج التدريب، من المهم استطلاع رأي المؤسسات والإدارات الحكومية، حتى تأتي الخطة متوافقة مع احتياجاتهم، وهو ما ينفذه الأرشيف الوطني "نارا" بالفعل.
٤. تخصيص برنامج تدريبي يعالج القضايا المتعلقة بالوثائق الإلكترونية.
٥. وجود برامج تقويم واضحة في نهاية الدورات التدريبية لضمان جودة التدريب.
٦. عدم اقتصار البرامج التدريبية على الأساليب التقليدية المعتادة من محاضرات ومناقشات نظرية، واستخدام الأجهزة والأدوات المعينة التي تجعل من الدورة التدريبية جلسة تعليمية شائقة وممتعة للمتدربين.
٧. توفير الدعم المالي الكافي للأرشيف الوطني ليقوم بدوره في تدريب أخصائيي الوثائق في مؤسسات الدولة وإداراتها، ويمكن الاقتداء بالأرشيف الوطني الأمريكي «نارا» في هذا الصدد (تكون تكلفة التدريب مشاركة بين الوزارة التي يتبع لها المتدرب والأرشيف الوطني).
٨. أن يقدم الأرشيف الوطني حزم تعلم إلكتروني لمؤسسات القطاع العام، والتي يمكن استخدامها كجزء من التعريف والتدريب لتحديث المعلومات المتعلقة بإدارة الوثائق والتقنيات المستخدمة.
٩. يتيح الأرشيف للمتدربين إمكانية الوصول على موقعه الإلكتروني إلى المادة العلمية للدورات التدريبية، والعروض التقديمية "باوربوينت".
١٠. التنسيق مع المتخصصين في الوثائق والأرشيف ومطوري التعليم الالكتروني في الجامعات في تصميم وتطوير البرامج التدريبية لأخصائي الوثائق الإدارية والإلكترونية للإبقاء على معايير علمية عالية.

خاتمة:

إن التدريب المنهجي في مجال إدارة الوثائق الإدارية والإلكترونية مفتاح لنجاح برنامج إدارة الوثائق في المنظمات. وهذا التدريب ينبغي أن يستهدف الموظفين الجدد خاصة من يتصل عملهم بوثائق المنظمة. ولرفع مستوى الوعي بقضايا الوثائق وأهميتها وإدارتها، لابد من إشراك مختلف الخبراء (تكنولوجيا المعلومات، ومصممي الويب، المستشار القانوني، والمدققين الداخليين) في تصميم وتطوير البرامج التدريبية التي يقدمها الأرشيف الوطني.

هوامش الدراسة ومصادرها:

1- Government records service, Good records management practices, October 2011, Available at: http://www.grs.gov.hk/ws/english/engimages/grmp_e.pdf, P25 (Accessed 152016/10/)

2 Society of American Archivist’ (SAA)

3- Society of American Archivist’s (SAA), Guidelines for a Graduate Program in Archival Studies, approved by the SAA Council in January, 2002. Available at: http://astro.temple.edu/~scbrug/archives.pdf , P25 (Accessed 152016/10/)

4- What is the National Archives and Records Administration? Available at: https://www.archives.gov/about, (Accessed 212016/9/)

5- The Archival Training Collaborative (ATC). Archival Training Resources Available Online, Available at http://louisianaarchivists.org/atc/atc.html, (Accessed 212016/9/)

6 - National Archives and Records Administration- Executive Office Of The President- Office of Management and Budget, Managing Government Records Directive: Memorandum for the heads of executive departments and agencies and independent agencies, August 24, 2012.

- National Archives and Records Administration. Strategic Directions: Expansion of the Records Management Training Program, October 2003, Available at: https://www.archives.gov/records-mgmt/initiatives/training-goals.html, (Accessed 162016/9/)

٧ -السيد صلاح الصاوي (٢٠١١). سمات الويب ٢/٠ على مواقع الأرشيفات والمكتبات الرئاسية على الإنترنت. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج١٧، ع١، ديسمبر ٢٠١٠-يونيو ٢٠١١. ص ص ٢٩٧-٣١٢.

- السيد صلاح الصاوي (٢٠١٣). الإسهام الأرشيفي في إثراء مجتمع المعرفة: الخدمات التعليمية التقليدية والافتراضية لمراكز الأرشيف الوطنية. والإقليمية الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، يوليو ٢٠١٣. ص ص ١٥٠-١٧٣

8- Robert A. Petzel, Veterans Health Administration DIRECTIVE 6300: Records Management, Washington, VHA, Transmittal Sheet, July 10, 2012, p7

9- Training in Electronic Records Management: Glossary of Terms. International Records Management Trust (UK), 2009.

10- Legal Information Institute. Federal Records definition. U.S.C 44. 3301, https://www.law.cornell.edu/uscode/text/443301/

11- Training in Electronic Records Management: Glossary of Terms. Op. cit.. p34 p16

12 - Government Records Service. Good records management practices, October 2011, p33

- Robert A. Petzel, M.D Department of Veterans Affairs, Veterans Health Administration, Washington, DC 20420, VHA DIRECTIVE 6300, Transmittal Sheet, July 10, 2012

13- Society of American Archivists. Certificate programs, Available at: http://www2.archivists.org/prof-education/certificate-programs,

14- Central Manufacturing Technology Institute. Training, Available at: http://www.cmti-india.net/?q=Training, (Accessed 12016/12/)

١٥ - ماهينور فؤاد شعبان سليمان. التنمية المهنية لأخصائي المكتبات في البيئة الرقمية بمحافظة الإسكندرية/ اشراف ميساء محروس أحمد مهران،. رسالة ماجستير. جامعه الإسكندرية - كلية الآداب ٢٠١٠، ٢١٩ ص.

- ناهد محمد بسيوني. الدورات التدريبية لأخصائي المكتبات والمعلومات بمحافظة الإسكندرية: دراسة ميدانية، الإسكندرية، الدار المصرية، ٢٠٠٢. ٥٧ ص

16- Festus Khayundi , Existing records and archival programs to the job market, Journal of the South African Society of Archivists, Vol. 44, 2011

17- Cathrine T. Nengomasha, Training for the archival profession in Namibia, Received: 28 February 2005 / Accepted: 15 February 2006 / Published online: 13 January 2007, Springer Science+Business Media B.V. 2006, Arch Sci (2006) 6:205-218

18- Michael Cook (1981). Professional training needs for archivists in the Caribbean Region, Report prepared for CARBICA by the United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Unesco), Technical Report RP/197905/10.1/5/80-, Paris, 1981. 28p

١٩- عبدالباري الدرة، وآخرون. الحقائب التدريبية. بيروت، الدار العربية للموسوعات، ١٩٨٨. ص١٥

20- Smriti Chand. Training: Meaning, Definition and Types of Training, Available at: http://www.yourarticlelibrary.com/human-resource-development/training-meaning-definition-and-types-of-training/32374/,

٢١- لمزيد من التفصيل عن خدمات الارشيفات الوطنية راجع: - مصطفى أبو شعيشع. دراسات في الوثائق ومراكز المعلومات الوثائقية، العربي للنشر والتوزيع، ٢٠٠١. ص ص ٦٨-٨٠. - السيد صلاح الصاوي. الإسهام الأرشيفي في إثراء مجتمع المعرفة، مصدر سابق، ص ص ١٥٠-١٧٣

22- National Archives (UK). Training courses and events, Available at:http://www.nationalarchives.gov.uk/information-management/training/ , (Accessed 32016/11/)

23-http://www.nationalarchives.gov.uk/information-management/training/information-assurance-training/when-is-the-training/

24- National Archives of Australia, Training & events, Available at: http://www.naa.gov.au/information-management/training-and-events/, (Accessed 172016/10/)

25 - National Archives of Australia. Training video "What's in a name", Available at: https://www.youtube.com/watch?v=q_gWh0ljKMk&feature=youtu.be, (Accessed 232016/10/)

- National Archives of Australia. Training video "Managing email", Available at: https://www.youtube.com/watch?v=q_gWh0ljKMk&feature=youtu.be, (Accessed 282016/10/)

26- National Archives of Japan. Available at: http://www.archives.go.jp/english/abouts/conferences.html, (Accessed 202016/9/)

27- National Archives of Japan. Annual meeting of the Directors of Public Archives, Available at: http://www.archives.go.jp/english/abouts/conferences.html, (Accessed 262016/10/)

28- National Archives of India. One Year Diploma Course in Archives and Records Management (At Professional Level), Available at: http://nationalarchives.nic.in/ShowContent.aspx?uid1=4&uid2=15&uid3=18&uid

٢٩- دار الكتب والوثائق القومية (مصر). متاح على الرابط: http://www.darelkotob.gov.eg/index.html

٣٠- هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية (عمان). خدمات للمؤسسات الحكومية. متاح على الرابط: http://www.nraa.gov.om/arabic/?page_id=٣٥٦١، (Accessed ٢٠١٦/١١/١٢)

٣١- الأرشيف الوطني التونسي. برنامج التكوين لسنة ٢٠١٦. متاح على الرابط: http://www.archives.nat.tn/fileadmin/medias/formations/programme%٢٠formation%٢٠de%٢٠٢٠١٦.pdf

٣٢- دار الكتب والوثائق الوطنية (العراق). متاح على الرابط: http://www.iraqnla-iq.com//ﻫadamat dawrat.html

33- NARA's Learning Management Center. Available at: https://nara.learn.com/learncenter.asp?id=178409, (Accessed 102016/9/)

34- National Archives and Records Administration. Strategic Directions: Certification of Training in Federal Records Management. Available at: https://www.archives.gov/records-mgmt/initiatives/certification-of-training.html , (Accessed 112016/10/)

35- Ibid

ملحق (ا):

قائمة أسئلة لرصد سمات برامج تدريب أخصائي الوثائق في الأرشيف الوطنى الأمريكي "نارا"

يتقدم الباحث بالشكر والتقدير للمسؤولين عن تدريب أخصائي الوثائق بالأرشيف الوطني الأمريكي "NARA" آملا منهم إمداده بالمعلومات المطلوبة مدعمة بالوثائق التي تدعم اجابتهم على هذه الأسئلة. وستخدم هذه المعلومات في رصد سمات البرامج التدريبية التي يوفرها "نارا" لأخصائي الوثائق، وهو ما يمكن الإفادة منه لاحقا من جانب الارشيفات الوطنية العربية في تخطيط وتطوير خدمة التدريب التي تقدمها لأخصائي الوثائق والأرشيفيين العرب.

د. السيد الصاوى

أستاذ مساعد

جامعة السلطان قابوس

elsawy@squ.edu.om

gmail.com@eelsawy٤٠٠

هل يقدم الأرشيف برنامج او برامج لتنمية مهارات واخصائي الوثائق؟

☐ نعم ☐ لا

في حالة الإجابة بنعم، فضلا :

١/٢من يشرف على تخطيط وتطوير البرامج التدريبية التي يقدمها "نارا"

قسم التدريب بـ"نارا"

لجنة مسؤولة عن الاشراف على برامج التدريب بـ"نارا" - فضلا حدد سماتها (أعضائها- مواعيد انعقادها- أهدافها)

مدير الأرشيف الوطني NARA او نائبه (فضلا حدد)

جهة أخرى- حدد

٢/٢ هل الدورات تعقد بصفة منتظمة؟

☐ نعم ☐ لا

٣/٢ في حالة توقف الدورات او عدم انتظامها، فضلا حدد أسباب ذلك؟

عدم استكمال الاعداد الكافية لتنظيم الدورة التدريبية

ضعف الميزانية المخصصة للتدريب

عقبات إدارية - حدد

عدم وجود تسويق جيد للدورات التدريبية

أسباب أخرى- حدد

٤/٢ حدد مجالات التدريب التي يقدمها الأرشيف؟

إدارة الوثائق الفيدرالية

إدارة الوثائق الالكترونية

الأرشفة الالكترونية

إدارة وأرشفة البريد الالكتروني

مجالات تدريب أخرى (فضلا- حدد)

٥/٢ حدد أسماء برامج التدريب المقدمة، وأيام التدريب لكل برنامج؟

اسم الدورة	الوحدات التدريبية (او التدريسية) في الدورة	مدة الدورة	الساعات الاجمالية للدورة	متدربون مستهدفون			تكلفة الدورة
				اخصائي وثائق فيدرالية	متعاقدون	أخرى- حدد	

٦/٢ هل يتم توصيف الوحدات التدريبية لكل برنامج وتقديمها للقائمين بالتدريب؟

☐ نعم ☐ لا

٧/٢ اذكر نسب توزيع ساعات الدورة

% نظري   % عملي   % ميداني   % ورش عمل

٨/٢ حدد مدى تعديل وتغيير برامج الدورات او الوحدات التدريبية (ربع سنوي- نصف سنوي- سنويا)

كل ثلاثة شهور

كل ستة شهور

كل عام

٩/٢ إذا كان "نارا" يقدم برنامجاً تدريبياً في إدارة الوثائق الالكترونية، فضلا ارفق نسخة من وصف البرنامج ثم حدد ما يلي:

١/٩/٢ البرمجيات التي يتم تدريب اخصائي الوثائق عليها

٢/٩/٢ هل يتم تسليم المتدربين نسخة من المحتوى

☐ نعم ☐ لا

١٠/٢ هل تقدم «نارا» دورات تدريبية على الانترنت؟

☐ نعم ☐ لا

١١/٢ هل تستخدم نارا برامج مفتوحة المصدر للتدريب؟

☐ نعم ☐ لا

١٢/٢ إذا كانت الإجابة بنعم، يرجى تحديد أي برنامج مستخدم؟

١٣/٢ فضلا حدد شروط التحاقك ببرنامج التدريب:

وقت كامل

دوام جزئى

١٤/٢ اين يتم التدريب؟

داخل مرافق "نارا"

خارج "نارا" في أماكن يتم التعاقد معها

١٥/٢حدد الوسائل المساعدة في التدريب

أدوات عمل مثل (التقنين الدولي للوصف الارشيفي، خطط تصنيف،

تطبيقات برمجية

بروجكتور

لوحات ارشادية

مذكرات في موضوع الدورة

وسائل أخرى - حدد

١٦/٢ ما هي التطبيقات البرمجية المستخدمة؟

قواعد بيانات

تطبيقات معالجة الصور والرسوم

برنامج "فوتوشوب"

تطبيقات أخرى- حدد

١٧/٢ الطرق والوسائل المستخدمة في الدورة

المحاضرة

المناقشة

دراسة الحالة

تطبيقات عملية

زيارات ميدانية

تكليفات

أخرى- حدد

١٨/٢ ما هي مصادر تمويل الدورات التدريبية؟

من المتدربين انفسهم

من جهة العمل التابع لها المتدرب

من الوزارة التي يتبعها المتدرب

من الأرشيف الوطني "نارا"

أخرى- حدد

١٩/٢حدد فئات المستفيدين من التدريب

أرشيفيو "نارا"

أخصائيي وثائق فيدرالية

أرشيفيون من دول أخرى

أخرى- حدد

٢٠/٢ حد الشروط الواجب توافرها في المرشح للدورات التدريبية في "نارا":

٢١/٢ من يحاضر في البرامج التدريبية في "نارا"

أرشيفيون ب "نارا"

أكاديميون في علم الوثائق والارشيف من الجامعات الامريكية

متخصصون في تقنية المعلومات ب"نارا"

متخصصون في تقنية المعلومات من خارج "نار" من شركات برمجيات

٢٢/٢ هل تمنح شهادة للمتدرب؟

☐ نعم ☐ لا

٢٣/٢حدد مدى توفر تقييم للمتدربين في نهاية كل برنامج او وحدة تدريبية

☐ نعم ☐ لا

٢٤/٢ حدد أسلوب تقويم المتدربين:

امتحان شفوي

امتحان تحريري

تدريب تطبيقي

طرق أخرى-حدد

٢٥/٢ هل تنسق "نارا" مع الوكالات في تخطيط البرامج التدريبية المقدمة والمتعلقة بأخصائي الوثائق؟

☐ نعم ☐ لا

٢٦/٢ إذا كانت الإجابة بنعم، يرجى تحديد أي الوكالات أو الجامعات؟

٢٧/٢ ما هي مقترحاتك لتطوير الدورات التدريبية؟

ملحق (٢):

A list of questions

addressed to the US National Archives "NARA" to identify the attributes of training programs of electronic records managers

The researcher would like to thank the responsible for training of records managers in the US National Archives "NARA" hoping they provide him with required data and documents that support their answers to these questions. This information will be used to identify the attributes of training programs offered by NARA to records managers, from which the Arab national archives can benefit later in planning and development of training service provided to Arab records managers.

Dr Elsayed Elsawy

Assistant professor

Sultan Qaboos University

elsawy@squ.edu.om

eelsawy400@gmail.com

1. Does NARA offer programs to develop the skills of records managers?

☐ Yes ☐ No

2. If yes, please answer:

21/ who is responsible for planning and development of training programs offered by NARA?

☐ NARA's Training Department
☐ A special committee in NARA) please precise its attributes(
☐ The Archivist or his deputy) please precise(
☐ Other) please precise(

22/ Are training courses held regularly?

☐ Yes ☐ No

23/ If No, please select the reason:

- ☐ The number of trainees is not complete to start a course.
- ☐ The training budget is low.
- ☐ (precise please) obstacles Administrative
- ☐ Lack of good marketing for training courses
- ☐ Other reasons) please precise them(

24/ Select areas of training offered by NARA:

- ☐ Federal records management
- ☐ Electronic Document Management
- ☐ Electronic archiving
- ☐ Email Management and Archiving
- ☐ Other areas of training) please precise(

25/ Name training courses offered by NARA, and the duration of each course?

Course name	Modules	Duration	Total of number hours	trainees of Categories			Fees
				Federal records mangers	Contrac-tors	Others (precise)	

26/ Are modules of each course described and presented to those in charge of training?

☐ Yes ☐ No

27/ Mention the ratios of time division in a course

Theoretical ☐ % Practical ☐ % Field ☐ % Workshops ☐ %

28/ How often are the modules in courses modified?

☐ Every 3 months
☐ Every 6 months
☐ Every year

29/ If NARA offers a training course in electronic records management, please attach a copy of the course description and precise the following:

21/9/ What is the software on which the records managers are trained?

22/9/ Do the trainees get a copy of the content?

☐ Yes ☐ No

210/ Does NARA offer online training courses?

☐ Yes ☐ No

211/ Does NARA use open source programs for training?

☐ Yes ☐ No

212/ If yes, please precise which program is used?

213/ Please precise the condition of joining the training course:

☐ Full time
☐ Part time

214/ Where is the training course held?

☐ Inside NARA's facilities
☐ Outside Nara) please precise(

215/ What are the training aids used?

- Training tools) such as ISAD–G ,classification schemes(…,
- Software applications
- Projector
- Signboards
- Course content) hard copy or soft(
- Other materials – please precise

216/ Which software applications are used?

- Database applications,
- Images and graphics processing applications,
- Multimedia program» Photoshop«
- Other –please precise

217/ What are the teaching methods used in training?

- Lecture
- Discussion
- Case Study
- Practical applications
- Field trips
- Assignments
- Others – please precise

218/ Who funds the training course?

- Trainees themselves
- Administration they work in
- The ministry to which the trainees belong
- NARA
- Other – please precise

219/ Which categories benefit from training courses?

- NARA›s archivists
- Federal records managers
- Contractors in USA
- Archivists from other countries
- Other– please precise

220/ What are the conditions a candidate should have to join a training course in NARA?

221/ Who lectures in the training courses in NARA?

- ☐ Archivists in NARA
- ☐ Professors and lecturers in Archive and records management science seitisrevinu SU morf
- ☐ IT specialists in NARA.
- ☐ IT specialists from software companies

222/ Does NARA give officially-recognized certificates to trainees?

☐ Yes ☐ oN

223/ Is there assessment for the trainees after the course?

☐ Yes ☐ No

224/ If yes, please precise the ways of assessment:

- ☐ Oral test
- ☐ Written theoretical exam
- ☐ Practical exam
- ☐ Other ways (please precise)

225/ Does NARA coordinate with other agencies or universities in planning the training courses offered to records managers?

☐ Yes ☐ No

226/ If yes, please precise which agencies or universities?

227/ What are your suggestions and recommendations to develop the training courses in NARA?

ملحق ٣

برنامج التكوين (التدريب المهني) بالأرشيف الوطني التونسي

برنامج التكوين لسنة 2016

1– المواصفات في مجال التصرف في الوثائق والأرشيف.

التاريخ : 17 مارس 2016.

2 – الأرشيف والنفاذ إلى الوثائق الإدارية.

التاريخ : 03 ماي 2016.

3 – التصرف في الأرشيف الجاري وتطبيق نظام التصنيف.

التاريخ : 30 ماي 2016.

4 – التصرف في الأرشيف في حالات الطوارئ.

التاريخ : 20 سبتمبر 2016.

5 – الوثائق الإلكترونية.

التاريخ : 27 أكتوبر 2016.

6 – أخلاقيات المهنة وتثمين العمل الأرشيفي.

التاريخ : 22 نوفمبر 2016.

تفقدية الأرشيف الوطني

دور الجمعيات المهنية في تحسين جودة المهنة: جمعية المكتبات المتخصصة- فرع الخليج العربي أنموذجا (دراسة حالة)

إعداد: خالصة بنت عبدالله بن محمد البراشدية
جامعة السلطان قابوس- قسم دراسات المعلومات - كلية الآداب والعلوم الاجتماعية

المستخلص

تعد الجمعيات المهنية المتحدث الرسمي باسم العاملين في مهنة المكتبات والمعلومات والمعبر عن أفكارهم وطموحاتهم، كما تُعد بعض هذه الجمعيات المعبر عن اتجاهات الحكومة اتجاه المهنة. وتسعى هذه الجمعيات لاستكمال دور المؤسسات الحكومية الرسمية المهتمة بالمجال والتي لا تستطيع بمفردها إنجاز كافة تطلعات المنتمين للمهنة، وتعمل بالتالي على تفعيل حركة المجتمع في هذا الاتجاه. وبالنظر إلى أهداف جمعيات المكتبات والمعلومات في العالم نجد تجانسًا كبيرًا بالرغم من أن البعض يفصلها تفصيلا واضحا، إلا أنه يمكن تلخيص الأهداف العامة في هدفين: أولهما تطوير وتحسين المكتبات وخدماتها. وثانيهما تعميق موقع وتأثير مهنة المكتبات بمجتمع المعرفة (بيزان،٢٠١٣).

تأسست جمعية المكتبات المتخصصة في العام ١٩٠٩ ميلادية وتم إنشاء المكتب الرئيس في الولايات المتحدة الأمريكية. وتهتم هذه الجمعية بتطوير وتنمية قدرات أخصائي المعلومات وشركائهم الاستراتيجيين. وتقوم الجمعية بخدمة ٩٠٠٠ عضو من ٧٥ دولة, إذ تقوم بدعم وتعزيز أعضاءها عن طريق التعلم، والتحفيز ومبادرات التواصل فيما بينهم. كما أن أعضاء جمعية المكتبات المتخصصة هم من المهنيين الذين يعملون في الشركات الاقتصادية وشركات القطاع الخاص والدوائر الحكومية والمراكز العلمية والمعاهد والمتاحف. وتكمن مهمة جمعية المكتبات المتخصصة في تطوير مفهوم القيادة المهنية للمتخصصين في المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات بما في ذلك تشكيل السياسات التي تُسهم في تطوير المؤسسات التي نتبع لها. يعقد فرع الخليج العربي مؤتمره السنوي في إحدى دول الخليج العربي، ويقوم الأعضاء المهنيين للفرع بإدارته والإشراف على برامجه. كما يقوم الفرع بإصدار نشرة ربع سنوية لتوزيعها على الأعضاء، وينظم مجموعة من ورش العمل المتخصصة خلال العام, بالإضافة إلى المعرض المصاحب للمؤتمر السنوي والذي عادة ما يسلط الضوء على أحدث التقنيات الفنية المستخدمة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات. (http://www.slaagc.org/ ٢٠١٧).

وتلعب جمعية المكتبات المتخصصة دورًا رئيسا في الارتقاء بمهنة المكتبات والمعلومات، وجعلها في مصاف الدول المتقدمة في المجال، حيث تقوم الجمعية بالعديد من الأنشطة والفعاليات الإقليمية والعالمية.

وستركز الدراسة على دور جمعية المكتبات المتخصصة في تحسين جودة مهنة المكتبات والمعلومات

بواسطة إجراء دراسة حالة على جمعية المكتبات- فرع الخليج العربي للوقوف على دور الجمعية في تعزيز المهنة.

اعتمدت الدراسة منهج دراسة الحالة، إضافة إلى أسلوب تحليل الوثائق أداة للدراسة وذلك لملاءمته مع طبيعة وأهداف الدراسة، إذ تم الوقوف على فعاليات ومناشط الجمعية؛ وذلك لمعرفة دور الجمعية في تحسين جودة المهنة من خلال الممارسات المختلفة لتنفيذ هذا الدور. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- تمارس جمعية المكتبات المتخصصة- فرع الخليج العربي دورًا إيجابيًا في تحسين جودة المهنة عن طريق المؤتمرات والمعارض التي تقوم بها سنويا.
- أسهم الموقع الإلكتروني للجمعية، والذي يتم تحديثه باستمرار على إبقاء أخصائي المعلومات على اطلاع دائم بأحدث ما نشر في التخصص، مما يعطي مؤشرًا لدور جمعية المكتبات المتخصصة الفاعل في تحسين جودة المهنة.
- وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، أهمها:
- أن تعمل جمعية المكتبات المتخصصة- فرع الخليج العربي على إقامة مؤتمر دولي على مستوى الدول العربية والعالمية.
- أن تنشر الجمعية أفضل الأوراق العلمية المقدمة للمؤتمر في عدد خاص بوصفه كتابًا علميًا للمؤتمر.

مقدمة الدراسة وخلفيتها

مما لا شك فيه أن تطور التعليم العام و التعليم العالي على وجه الخصوص، قد أسهم في خلق أجيال متعلمة وقادرة على العطاء والمساهمة في التنمية وتقديم الخدمات للآخرين والتفاعل إيجابا مع الآخرين. فمخرجات التعليم تعني نمو الموارد البشرية في تخصصات عدة وبمستويات متنوعة تبدأ من شبه المتخصص والمتخصص والباحث والعالم في هذا التخصص أو ذاك. ويحتاج كل هؤلاء وعلى وجه الخصوص المتخصصون والعلماء في العلم الواحد وحتى المهنة الواحدة للتواصل فيما بينهم للتباحث وتدارس همومهم وتطوير تخصصهم ونشر الجديد وتطوير الأداء، ومن أجل أن يكون للتخصص العلمي بُعدا مهنيا ممارسا.(السريحي،٢٠٠٩)، ولعل السؤال الذي يتبادر للأذهان هو هل هناك جمعيات مهنية كمؤسسات لمجتمع مدني تسهم في دعم وبناء مجتمع عربي معرفي بالصورة التي ينبغي أن تكون؟

لاشك أن الإجابة على مثل هذا السؤال توضح ما إذا كان المجتمعات العربية في حاجة لمثل هذه الكيانات المؤسسية وأهميتها في تلك المجتمعات، إذ إنها تلعب دورا مهما في حياة المهنة فهي لسان صوتها والمتحدث باسمها والمدافع عنها، وبالرغم من هذه الأهمية لم تحظ جمعيات المكتبات بدراسات كثيرة مثل تلك التي حظيت بها المكتبات نفسها، وجمعيات المكتبات على الإنترنت خاصةً أنها تمثل بيئة خصبة لمن يريد دراسة هذه المؤسسات بشكل متعمق، كما أنها تمثل في الوقت ذاته مصدرا لا ينضب من مصادر المعلومات المتعلقة بعلوم المكتبات والمعلومات والعلوم ذات الصلة. لذا تعد جمعيات المكتبات من أهم المؤسسات التي يجب الاهتمام بها والعمل على تطويرها، كما أن الاهتمام

بها يعد من أهم الموضوعات التي يجب أن تحظى باهتمام العاملين في هذا المجال كما سيتضح لاحقا، باعتبار أن التطوير والتحديث لمواقع الجمعيات من العوامل المهمة التي تساعد على تواصل أكبر عدد من المستفيدين (بهاء الدين،٢٠٠٥)

وتتصدر جمعية المكتبات والمعلومات المتخصصة فرع الخليج العربي دورًا رئيسا من خلال الفعاليات التي تقوم بها للارتقاء بمهنة المكتبات والمعلومات لتحسين جودة المهنة.

وفيما يلي نقف على أهداف جمعية المكتبات المتخصصة:

- تطوير العلاقة المهنية بين أخصائي المعلومات في المنطقة.
- تعزيز ورفع مستويات المكتبات ومراكز المعلومات لمواجهة تحديات المهنة.
- الاستجابة لمتطلبات المهنة واحتياجات المكتبات وأخصائي المعلومات.
- تنظيم الاجتماعات والمؤتمرات السنوية لأخصائي المعلومات في منطقة الخليج.
- تخطيط وإعداد البرامج التعليمية مثل ورش العمل، والمحاضرات، والندوات المتخصصة. (http:// ٢٠١٧slaagc.www.org/)

مما سبق نجد أن الأهداف التي ترتكز عليها الجمعية لتحسين جودة المهنة تتمثل في الفعاليات العلمية التي تقوم بها كالمؤتمرات والمعارض والبرامج العلمية كورش العمل والمحاضرات والندوات المتخصصة استجابة لمتطلبات المهنة من أجل الارتقاء بها ومواجهة المعيقات التي من شأنها أن تؤثر على المهنة.

مشكلة الدراسة

تلعب الجمعيات المهنية دورًا بارزًا في تشجيع وتعزيز القيادة في الحياة الوظيفية وتحسين الخدمات المقدمة، وذلك بواسطة المهارات القيادية في المهن المعلوماتية، إذ تعد من العوامل الحاسمة في تأدية خدمات المعلومات، وقد أوضحت دراسة عن دور الجمعيات والروابط المهنية في تطوير المهارات وصقلها لدى المهنيين في المكتبات الأكاديمية والبحثية وشملت الدراسة مجموعة جمعيات مهنية من بينها: جمعية المكتبات الأمريكية (ALA)، جمعية المكتبات المتخصصة (SLA)، جمعية المكتبات الطبية (MLA)، ومركز المكتبات المحوسبة على الخط المباشر(OCLC)، جمعية المكتبات البحثية(ARL). إن صقل المهارات وتحسين الخدمات يقتصر على المؤسسات الأعضاء بطبيعة الحال. ولم يعد يخفى على أحد ان إرهاصات التكنولوجيا إبان العقود الماضية. قد غيّرتْ عمل المكتبات وخَلقتْ حاجةً للتعليمِ المستمرِ. مما أدى إلى تزايد الطلب على المحترفينَ القادرين على تقييم الأوضاع سواء كانت على المستوى الشخصي أو المجتمعي، لتطوير وتحديث مهاراتَهم القياديةِ، وتفهم وإدراك كَيفَية تعليم مستعملي المكتبة أو المستفيدين من المعلومات، وتشجيع الإبداع لدى موظفيهم. ويتزامن ذلك مع تناقص ميزانيات ومخصصات المكتبات من جهة، وتزايد طلب المستفيدين على المصادر الإلكترونية من جهة أخرى وظهور خدمات "القيمة المضافة" لقاء رسوم. ولعل كل ذلك شكل قوة دافعة لضرورة التفكير الاستراتيجي والتخطيط من قبل قادة المكتبات(Barbar,١٩٩٧) والمديرين والموظفين المهنيين بصورة عامة.

وتتمثل مشكلة الدراسة الحالية في البحث في دور جمعية المكتبات المتخصصة - فرع الخليج العربي- في تحسين جودة المهنة من خلال الممارسات التي تقوم بها الجمعية من مناشط وفعاليات لتحسين جودة المهنة.

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الآتي:

الوقوف على دور جمعية المكتبات المتخصصة - فرع الخليج العربي- في تحسين جودة مهنة المكتبات والمعلومات من خلال الممارسات التي تقوم بها لتنفيذ أدوارها.

أسئـــلة الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة على التساؤل الآتي:

ما دور جمعية المكتبات المتخصصة - فرع الخليج العربي- في تحسين جودة مهنة المكتبات والمعلومات عن طريق الممارسات التي تقوم بها لتنفيذ أدوارها؟

حدود الدراسة

الحدود الزمنية: النصف الثاني من العام ٢٠١٦ م.

الحدود الموضوعية : جمعية المكتبات المتخصصة -فرع الخليج العربي- ودورها في تحسين جودة المهنة.

الحدود اللغوية: اللغة العربية

مصطلحات الدراسة

جمعية المكتبات المتخصصة- فرع الخليج العربي- :

إن جمعية المكتبات المتخصصة هي منظمة عالمية غير ربحية تأسست في العام ١٩٠٩ ميلادية، وتم إنشاء المكتب الرئيس في الولايات المتحدة الأمريكية. وتهتم هذه المنظمة بتطوير وتنمية قدرات أخصائي المعلومات وشركائهم الاستراتيجيين(http://www.slaagc٢٠١٧.org).

تحسين جودة المهنة:

الجودة في التنمية المهنية:

إن التنمية المهنية وسيلة لتحقيق أهداف يُراد منها التحسين والتطوير، وتقدم العملية التعليمية، ولذا كان لا بد من تجويد العمل فيها تحقيقا لتلك الأهداف، وتجويد العمل بها يتطلب حُسن التخطيط لها، وتنظيمها، وتنفيذها، ومتابعتها، وتقويم العائد منها، وحتى يتحقق ذلك كان لا بد من إدارات المؤسسات التعليمية أن تعمل على تحقيق الجودة في برامج التنمية المهنية، ويقصد بالجودة: انتقاء الجيد والفاعل من برامج التنمية المهنية بما يخدم احتياجات أفرادها، ومتطلبات العملية التعليمية التعلمية، ومستجدات

العصر(الهادي،٢٠١١).

الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات دور جمعيات المكتبات والمعلومات بشكل عام، ويمكن الإشارة إلى الدراسات الآتية:

هدفت دراسة كل من سليم و الصقري (٢٠١٤) بعنوان «دور الجمعيات العلمية و المهنية في بناء مجتمع المعرفة: دراسة حالة : جمعية المكتبات العمانية ودورها في تعزيز صورة الأخصائيين في مجتمع المعرفة بسلطنة عمان» إلى التعرف على الدور الذي تلعبه جمعية المكتبات العمانية في تعزيز صورة الأخصائيين في مجتمع المعرفة بسلطنة عمان، وهدفت الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية: ما الدور الذي تلعبه جمعية المكتبات العمانية في تعزيز دور وصورة أخصائي المعلومات بسلطنة عمان في مجتمع المعرفة؟ كيف تقوم جمعية المكتبات العمانية بهذا الدور؟ واستخدمت الدراسة المنهج النوعي وبالتحديد منهج دراسة الحالة كما استخدمت أسلوب تحليل الوثائق أداة للدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن جمعية المكتبات العمانية تقوم بدور إيجابي في تعزيز صورة الأخصائيين بمجتمع المعرفة بسلطنة عمان سواء عن طريق التنمية المهنية لهم أو تكليف الجمعية لأعضاء بالمشاركة في التوعية بقضايا المجتمع. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها تحديث الموقع الإلكتروني للجمعية وتزويده بكل جديد وتنظيم المعلومات به. وتتبع الجمعية منهجية دراسة احتياجات الأخصائيين قبل الشروع في تنميتهم مهنيا.

وأجرت بيزان (٢٠١٣) دراسة عن الجمعيات المهنية والمجتمعات المعرفية: قراءات تحليلية لتأطير رؤية عربية مستقبلية حيث تناقش الورقة البحثية مشكلة أساسية وهي غياب أو ضعف دور العديد

من جمعيات المعلومات والمكتبات العربية، وتهدف إلى التركيز بشكل أساسي على استقراء أهمية الجمعيات المهنية بوصفها ركائز في بناء المجتمعات المعرفية، وما بهذه الكيانات المجتمعية من نظم مؤسسية تتكامل من أجل توّفر بنى تحتية وفوقية .

لذا تقترح الورقة البحثية تأطير رؤية مستقبلية من أجل معالجة واقع جمعيات المكتبات بدول المنطقة العربية تلك التي لم تظهر بها بعد جمعيات مكتبات أو أن جمعياتها ليست كما ينبغي أن تكون ، حيث تُجسِّد ملامح المعالجة بصورة عامة منها :

١. ضرورة إجراء مسح ميداني شامل، أو دراسة تقييمية جادة لمعرفة أوضاعها عن قرب كمدخل لإعادة الاعتبار لها والعمل على تفعيلها.

٢. .توفير الدعم المالي بطبيعة الحال، مع ضمان البنية الإدارية والسكرتارية الدائمة قدر المستطاع.

أعد السريحي (٢٠٠٩) دراسة عن الجمعيات والاتحادات المهنية العربية والدور المفقود وقد بدأت بتمهيد عن الجمعيات العلمية وتأسيسها حيث أشار أن بداية القرن الرابع عشر الميلادي هو بداية تأسيس الجمعيات العلمية و التي تطورت لتتجاوز عددها ٣٣٠ ألف جمعية يتركز ٨٥ ٪ منها في الولايات المتحدة

الأمريكية. كما ولدت الجمعيات المهنية لتهتم بالمهنة و تطورها و متابعة المهنيين و قضاياهم و وضع القواعد و تحديد المعايير و صياغة الخطوط العريضة و التفصيلية. وقد أصبحت الجمعيات العلمية تضم المهنيين الممارسين و الأكاديميين و الباحثين وغيرهم، وأصبحت برامجها موجهة للجميع، إذ تشجع نشر الإنتاج العلمي و تنظيم البرامج و الدورات وورش العمل و المؤتمرات التطويرية والعلمية، ويحضرها خليط من كل هؤلاء و يكون هناك تخصيص لبعض الملتقيات و البرامج الأكاديمية و إعداد اللوائح و المعايير و تجهيز الفرق البحثية والاستشارية ومتابعة تطور المهنة والعلوم و تشكيل الفرق المتخصصة لذلك، وهذا دليل على تنوع و تميز أعمال الجمعيات وشموليتها .

إن للجمعيات المهنية مهام وأدوار تقوم بها وتتنوع بين التواصل والتطوير وتقديم الخدمات وتقييم الأداء وفتح قنوات النشر وإقامة الملتقيات، ولذلك وجدت المؤتمرات والملتقيات وورش العمل وكافة برامج التطوير العلمي والمهني، كما وجدت النشرات والمجلات والإصدارات الخاصة، ووجدت اللجان المتخصصة لتقييم الأداء واعتماد البرامج وتطوير الخدمات وإجراء الدراسات وتقديم الاستشارات بمهنية وفكر مؤسساتي واضح ورعاية برامج التعاون وتفعليها وتطوير المعايير وإصدار ما يلزم لرفعة المهنة والتخصص ومساعدة المتخصصين. والأمل معقود على تعاون الجميع والتفاتهم لتجاوز العقبات حتى نصل لجمعيات واتحادات مهنية تخدم أهداف المهنة والتخصص وتدعم المتخصصين بانفتاح وشفافية ويصبح العمل في إدارات هذه الجمعيات شرف لأنه خدمة ورغبة في العطاء يتم التنافس عليها بأساليب ديمقراطية شفافة للجميع .

ومن الدراسات المهمة في الإنتاج الفكري الغربي دراسة (**Kawooya**, ٢٠٠١) حول إدارة التحديات التي تواجه جمعيات المكتبات في أفريقيا والتي يرى فيها أن جمعيات المكتبات والمعلومات تلعب دورا حيويا في تطوير مهنة المكتبات وخدمات المعلومات، وتسهم بفاعلية في عملية التغيير الاجتماعي والتحول الاقتصادي من خلال ضمان تقديم خدمات نوعية للمؤسسات وتنظيم المعرفة وتبادل الخبرات بين المكتبات ومراكز المعلومات، وذلك عن طريق اعتماد برامج التعليم والتدريب ومتابعة المهنيين أثناء العمل مع التشجيع على المساهمة في البحث والنشر، إلا أنه في سبيل تحقيق ذلك تواجه جل الجمعيات وعلى وجه الخصوص في أفريقيا والدول النامية عامة تحديات جمة من بينها عدم وجود مقرّ وموظفين دائمين علاوة على عدم وجود التمويل وهذا ما يؤدي لضعف التواصل الداخلي والخارجي بطبيعة الحال، وتعد جمعية المكتبات الأوغندية التي تأسست عام ١٩٧٢ والتي انبثقت عن جمعيات مكتبات شرق افريقيا التي يرجع تأسيسها ١٩٧٠ ضمن النماذج التي يمكن الاحتذاء بها من حيث حسن الإدارة في وضع الخطط المستقبلية؛ لتعزيز ثقافة أهمية المعلومات لدى مرافق المعلومات، ووضع استراتيجية لجعل البلد عضوا في الاتحاد العالمي للمكتبات والمعلومات، وكذلك اقتراح وتنفيذ السياسات في مجال علم المكتبات والمعلومات، مع تنفيذ حملات للتوعية المجتمعية لأنشطة الجمعية، وكان ذلك بدعم من قبل المفوضية الأوروبية وبقناعة وإرادة سياسية.

كما أكدت الدراسة على أن التحدي الحقيقي للجمعيات المهنية في أفريقيا بشكل عام يتمثل في محورين

رئيسيين هما: القيادة والإدارة، ولاشك أنه من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فإنه من شأنها تجسير الفجوة سواء كان بين مرافق المعلومات، أو بين الجمعية وأعضائها بواسطة البريد الإلكتروني وقوائم المناقشة الإلكترونية والمؤتمرات الرقمية والشبكات الاجتماعية (الويب ٢:٠) كل ذلك أدوات تستخدمها الجمعيات لدعم قطاع المعلومات وتطوير خدمات المعلومات بالمكتبات على مختلف أنواعها.

وناقشت دراسة كل من سميث وهارفي (Smith & Harvey, ٢٠٠٦) أهمية البحث العلمي ورعايته في الجمعيات المهنية واستعرضت الدراسة أهمية مهارة البحث العلمي ومهمة تأهيل الباحثين كمهمة رئيسية من المهام التي يجب عدم الإغفال عنها، من أجل ضمان تحسين الخدمات التي تقدمها المكتبات من قبل العاملين بها. ومن الملاحظ عدم اهتمام بعض جمعيات المكتبات والمعلومات عدم اهتمامها بعملية البحث بقدر تركيزها على المؤهلات والمهارات والمعرفة المطلوبة للقيام بالإجراءات الفنية والخدمات المكتبية، وفي الوقت الذي يُعد فيه البحث العلمي نشاط أساسي يجب أخذه في اعتبار الجمعيات المهنية أكثر من تركيزها على الأدوار التي قد تؤديها أو لاتؤديها في الترويج لثقافة البحث العلمي بين المهنيين المؤهلين. كما ناقشت الدراسة أهمية مدارس المكتبات ودور الجمعيات المهنية في صقل مهارات وقدرات المكتبيين أو العاملين في مجال علم المكتبات والمعلومات.

الخلاصة:

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة التي تم تحليلها وعرضها في أنها قد تكون أول دراسة عربية وعمانية على حد علم الباحثة تستعرض دور جمعية المكتبات المتخصصة - فرع الخليج العربي في تحسين جودة المهنة من خلال استخدام منهج دراسة الحالة، وتحليل الوثائق المرتبطة بالجمعية، بالرغم من وجود العديد من المنشورات والتقارير والمقالات المنشورة حول الجمعية، وأيضا دراسات وبحوث تتناول الجمعية الأم في القارة الأمريكية والتي تُعدُّ الجمعية جزءًا منها، ويؤمل أن تعطي الدراسة مؤشرات ونتائج لممارسات الجمعية في تنفيذ دورها من أجل تحسين جودة مهنة المكتبات والمعلومات.

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة منهج دراسة الحالة إضافة إلى استخدام أسلوب تحليل الوثائق أداة للدراسة، وذلك لملاءمته مع طبيعة وأهداف الدراسة، حيث تم الوقوف على فعاليات ومناشط الجمعية من أجل معرفة دور الجمعية في تحسين جودة المهنة من خلال الممارسات المختلفة لتنفيذ هذا الدور.

مناقشة نتائج الدراسة

تضطلع الجمعية بأدوارٍ مهمة من خلال تحقيق أهدافها، وتتمثل هذه الأدوار في الممارسات التي تقوم بها الجمعية لتنفيذ أدوارها الرئيسة وهي:

- المؤتمرات والمعارض
- الدورات التدريبية
- المنشورات والمطبوعات
- العضوية

وعليه، ستقوم الدراسة على تحليل هذه الأدوار والممارسات:

المؤتمرات والمعارض

ينظم المؤتمر والمعرض السنوي في إحدى دول الخليج العربية (دول مجلس التعاون الخليجي العربية) في كل عام بشكل دوري. وهكذا فإن جميع المتخصصين في مجال المعلومات لديهم فرصة للقاء زملائهم في دول الخليج العربي لتبادل الأفكار والمعلومات المتعلقة بأفضل الممارسات المهنية . كما يقوم الناشرين ومزودي الخدمات الالكترونية بعرض أحدث المنتجات والخدمات في مجال المعلومات. (موقع الجمعية) .

التحليل/

يشكل المؤتمر والمعرض السنوي تظاهرة مهمة من أجل تحسين مهنة المكتبات والمعلومات ورسم خارطة مهمة للباحثين ولأعضاء الجمعية، حيث تتنوع الموضوعات والمحاور العلمية التي تعرض سنويًا، إضافة إلى أن المؤتمر يصطبغ كل عام بصبغة علمية جديدة بما يتماشى مع الاتجاهات العالمية في تخصص علم المكتبات والمعلومات، حيث يتم عرض أوراق علمية وباللغتين العربية والإنجليزية، إضافة إلى أنه في السنوات الأخيرة تم إتاحة الفرصة للعارضين لعرض أوراق علمية ضمن فعاليات المؤتمر، مما أثرى أوراق المؤتمر وأضاف لها بعدا مهنيا آخر، وعليه فإن بواسطة المؤتمرات والمعارض ولقاء الباحثين، تلعب الجمعية دورًا رئيسًا في تحسين المهنة، ففي كل عام يلتقي الباحثين من شتى أنحاء العالم لعرض أوراق علمية ثرية تحمل نتائج وتوصيات مهمة للمؤتمر، إضافة إلى أن المعرض المصاحب للمؤتمر يتناول عرضًا لأحدث الإصدارات والبرامج العلمية والتقنية في تخصص علم المكتبات والمعلومات والذي يتشارك فيه الباحثين والمشاركين في المؤتمر للاطلاع على الاتجاهات الحديثة في التخصص، لذلك تلعب الجمعية دورًا بارزًا في الارتقاء بالمهنة وتحسين جودتها من خلال اختيار موضوع المؤتمر والعارضين الذين يشاركون في المؤتمر.

٢. الدورات التدريبية

ينظم فرع الخليج العربي دورات تدريبية وندوات وورش عمل بالتعاون مع الجامعات ومراكز المعلومات الخليجية, حيث تعالج هذه الفعاليات مجموعة متنوعة من الموضوعات المهنية الحديثة سنويا في مجال المعلومات والمكتبات المتخصصة وتركز على تعزيز وتحسين أداء أخصائي المعلومات وتطوير المهارات القيادية, ومهارات التواصل مع العملاء وتعزيز روح المبادرة والقدرة على طرح الحلول التقنية التي تسهم في تنمية الوصول للمجموعات الرقمية. .(موقع الجمعية) .

التحليل/

تعد الدورات التدريبية إحدى الأدوار الرئيسة التي تقوم بها جمعية المكتبات المتخصصة، حيث تتنوع الدورات ما بين ورش وندوات تعالج مختلف الموضوعات المهنية الحديثة، مما يعمل على تحسين أداء أخصائي المعلومات وهو ما يعكس بالتالي سعي الجمعية إلى تحسين جودة المهنة، حيث تعمل هذه الفعاليات المتنوعة كالدورات أو الندوات أو الورش العلمية على:

١- تعزيز وتطوير أداء ومهارات أخصائي المعلومات.

٢- تحسين مهنة المكتبات والمعلومات، من خلال طرح موضوعات يتشارك فيها الباحثون من مختلف الدول ويجمعهم التخصص والاهتمامات الموضوعية المشتركة.

وعليه، تقام العديد من الدورات والورش على هامش المؤتمر السنوي للجمعية، سواء داخل المعارض أو عن طريق تقديم أوراق علمية ضمن فعاليات المؤتمر، كما يلتقي العاملين في كل قطاع معلوماتي (مؤسسات معلومات صحية ـ مؤسسات معلومات عامة، مؤسسات معلومات متخصصة، أو مؤسسات معلومات أكاديمية) في حلقات نقاش أو ورش مشتركة لتشاطر كل ما هو متعلق بتخصصهم.

٣. المنشورات والمطبوعات

يقوم فرع الخليج العربي بإصدار نشرة ربع سنوية لتوزيعها على الأعضاء, حيث تغطي مهنية مختلفة, مثل الفعاليات التي تنظمها المكتبات ومراكز المعلومات الخليجية والمؤتمرات وورش العمل والندوات, كما تنشر تقارير دورية عن مجموعة من القضايا المهنية وملخصات لرسائل ماجستير ودكتوراة وقائمة من المؤتمرات السنوية العالمية, كما تقوم بنشر مجموعة من الأعمال المهنية القيمة بالتعاون مع الأقسام العلمية(موقع الجمعية).

التحليل/

للمنشورات والمطبوعات دورًا كبيرًا في إثراء المهنة، حيث تسلط منشورات الجمعية على كافة الفعاليات التي تنظمها مؤسسات المعلومات والمتمثلة في الندوات، الورش، المؤتمرات. والتي تمثل اهتمامات موضوعية تعنى بالتخصص، لذلك فإن المنشورات تحمل جانبًا علميًا كبيرًا من خلال عرض مستخلصات أوراق المؤتمرات، أو الوقوف على توصيات الندوات والمؤتمرات المهمة في التخصص، مما يجعل الباحث والمتخصص في علم المكتبات والمعلومات على إطلاع دائم بأحدث ما ينشر في التخصص(المجال).

لذلك فإن منشورات ومطبوعات الجمعية تسهم بشكل كبير في تحسين جودة المهنة من خلال نشر كافة الأوراق والتقارير العلمية القيّمة مما يضيف الإنتاج الفكري لتخصص علم المكتبات والمعلومات. ولذلك فالبحث العلمي ودعمه عن طريق النشر له أهمية كبيرة في تطوير الباحث وتحسين جودة المهنة، وهو ما اعتمده مؤخرا معهد تشارترد في المكتبات والمعلومات (CILIP) في المملكة المتحدة سياسة واستراتيجية للبحوث عن طريق القيام بالعديد من الأنشطة من أهمها ما يلي: الاعتماد على البحث والتطوير بحيث يكون الصوت الرسمي، والمحافظة على التحاور والنقاش مع المتخصصين، وتشجيع متابعة نتائج البحث والتطوير للاستفادة منها، وتعزيز الثقافة المهنية التي تحتضن البحث والتطوير وتشجيع الممارسة العملية.(Harvey & Smith,٢٠٠٦)

٤. العضوية

تمنح جمعية المكتبات المتخصصة – فرع الخليج العربي عضويتها للأفراد والشركات ضمن منطقة دول مجلس التعاون الخليجي (المملكة العربية السعودية ، مملكة البحرين، قطر، الإمارات العربية المتحدة، الكويت، سلطنة عمان) بالإضافة إلى أعضاء من الدول العربية والأجنبية. ويحصل الأعضاء على نسخ

مجانية من النشرات والدوريات بالإضافة إلى تخفيضات خاصة لحضور المؤتمرات والمعارض السنوية التي تقوم بعقدها اضافة الى الدورات التدريبية ومطبوعات الجمعية(موقع الجمعية).

التحليل/

تُعد جمعيات المكتبات والمعلومات منظمات مجتمعية ذات رؤى مهمة وأهداف واضحة، كما أنها كيان حيوي مهم للدول بشكل عام وللمجال/ المهنة بشكل خاص، لذلك دائمًا ما يحتاج أي مهني / متخصص للانضمام إلى تجمع مهني علمي، يلبي احتياجاته المهنية، ومن هنا فإن جمعية المكتبات المتخصصة تفتح أبوابها لكافة المتخصصين ،إضافة إلى أن هناك مميزات خاصة للأعضاء كما ورد سابقًا. لذلك فعضوية أي مهني لهذه الجمعية تعطيه الدافعية للاهتمام بالبحث العلمي وصقل مهاراته من خلال المشاركة في فعاليات وأنشطة الجمعية وهو ما يعمل بالتالي على خلق عضو مثالي للمجتمع، ويعمل على الرقي بالمهنة، وينعكس على دور الجمعية في تحسين جودة المهنة من خلال التنمية المهنية للأعضاء المنتمين إليها.

الخلاصة/

مما سبق يتضح لنا الدور البارز والمهم للممارسات التي تقوم بها جمعية المكتبات المتخصصة- فرع الخليج العربي لتنفيذ أدوارها من خلال الممارسات التي تقوم بها، وذلك لتحسين جودة مهنة المكتبات والمعلومات، حيث نجد أن الجمعية تضطلع بدور مهم وبارز من خلال الممارسات التي تقوم بها، وهو ما أكدته العديد من الدراسات العلمية، ومن خلال إطلاع الباحثة لموقع الجمعية وتصفح أهدافها، إضافة إلى الأدوار (الممارسات) التي تقوم بها الجمعية، أرى أنها تقوم بدور فاعل وإيجابي في تحسين جودة المهنة على المستوى المحلي والعالمي بما يتماشى مع التطورات المعاصرة والاتجاهات العالمية في تخصص علم المكتبات والمعلومات.

نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة :

١. تمارس جمعية المكتبات المتخصصة- فرع الخليج العربي دورًا إيجابيًا في تحسين جودة المهنة من خلال المؤتمرات والمعارض التي تقوم بها سنويا.

٢. تمارس جمعية المكتبات دورها الفاعل بواسطة ورش العمل والندوات التي تعقدها للمتخصصين وتتيح لهم فرص التحاور والمناقشة فيما يتعلق بالتخصص.

٣. تعمل منشورات الجمعية ومطبوعاتها على إثراء الإنتاج الفكري في التخصص، وعلى تنمية أخصائي المعلومات من خلال اطلاعه على أحدث ما نشر في المجال.

٤. أسهم فتح المجال لأخصائي المعلومات للانضمام لعضوية الجمعية على تنميته المهنية وصقل مهاراته، مما أثر في تحسين جودة المهنة.

٥. أسهم الموقع الإلكتروني للجمعية المنظم والذي يتم تحديثه باستمرار على إبقاء أخصائي المعلومات على اطلاع دائم بأحدث ما نشر في التخصص، مما يعطي مؤشرًا لدور جمعية المكتبات المتخصصة الفاعل في تحسين جودة المهنة.

توصيات الدراسة

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصي الدراسة بما يلي:

- أن تعمل جمعية المكتبات المتخصصة- فرع الخليج العربي على إقامة مؤتمر دولي على مستوى الدول العربية والعالمية.
- أن تعقد الجمعية ورش متخصصة تعاونية تجمع بين أعضاء جمعيات المكتبات في دول الخليج.
- أن تنشر الجمعية أفضل الأوراق العلمية المقدمة للمؤتمر في عدد خاص بالمؤتمر بوصفه كتابًا علميًا ككتاب علمي.
- توصي الدراسة بمقترح لإعداد الدراسة نفسها، على أن تكون من وجهة نظر الباحثين العمانيين.

قائمة المصـــادر

المصادر باللغة العربية

- بيزان، حنان الصادق (٢٠١٣). الجمعيات المهنية والمجتمعات المعرفية : قراءات تحليلية لتأطير رؤية عربية مستقبلية.- Cybrarians Journal .- ٣٢ .- تاريخ الاطلاع <٢٤/١٠/٢٠١٦> .- متاح على: http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_
- بهـاء الديـن، نهى محمد(٢٠٠٥). الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) والجمعيات المهنية العربية على الإنترنت : دراسة تقييمية. (Cybrians Jorunal ٤)
- السريحي، حسن عواد (٢٠٠٩). الجمعيات والاتحادات المهنية العربية والدور المفقود .- cybrarians journal . - ١٨ تاريخ الاطلاع <٣٠/١٠/٢٠١٦> متاح على: http://www.journal.cybrarians.org
- سليم، نايفة بنت عيد و الصقري، محمد بن ناصر (٢٠١٤). دور الجمعيات العلمية والمهنية في بناء مجتمع المعرفة: دراسة حالة جمعية المكتبات العمانية ودورها في تعزيز صورة الأخصائيين في مجتمع المعرفة في سلطنة عمان. مجلة المكتبات والمعلومات العربية،٣٤ (١) _ تاريخ الاطلاع <٣٠/١٠/٢٠١٦> _. متاح على: https://www.researchgate.net
- الهادي، بدرية (٢٠١١). الجودة في التنمية المهنية _ تاريخ الاطلاع <١٠/١١/٢٠١٦>. متاح على : http://www.maqalaty.com
- موقع جمعية المكتبات المتخصصة -فرع الخليج العربي (٢٠١٧http://www.slaagc.org)

المصادر باللغة الإنجليزية

1. 1.Barabara J. Glendennin, James C. Gordon(1997). “Professional Associations: Promoting Leadership in a Career.” Library Trends” . 46 (1), 258277-. https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/21428146//librarytrendsv46i2a_opt.pdf?sequence=1

2. 2. Kawooya, Dick(2001). “Management Prospects and Challenges of Library Associations in Africa: the case for Uganda Library Association and the library and Information Association of South Africa” World Libraries” .11, 1 \2, 55239- http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.154.3668
3. 3.Smith, K., & Harvey, R.(2006). “Is there a role for professional associations in fostering research? “ In C. Khoo, D. Singh & A.S. Chaudhry (Eds.), Proceedings of the Asia-Pacific Conference on Library & Information Education & Practice 2006 (A-LIEP 2006), Singapore, 36- April 2006 (612619-). Singapore: School of Communication & Information, Nanyang Technological University.http://espace.library.curtin.edu.au/R?func=dbin-jump-full&local_base=gen01-era02&object_id=19869

ورقة بعنوان : أثر الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات (سالي) في تحسين وتطوير الأداء الوظيفي للمكتبيين بولاية الخرطوم : دراسة تحليلية تقويمية

إعداد / محمد مصطفى محمد علي

مستخلص الدراسة : Abstract

إن مواكبة للتطور الذي لحق بالمكتبات مؤخرا ونسبة للنقلة النوعية التي يشهدها العالم اليوم في ظل ثورة المعلومات **Information Revolution**، كان لابد للمكتبيين أن يجدوا حظهم من هذه التطورات التقنية من اجل تطوير المهنة وملاحقة المستحدثات الجديدة في مجال المكتبات من اجل تحقيق الأهداف التي تسعى لخدمة المجتمع بأيسر الطرق وبأسرع زمن .

وحتم ذلك على الجمعيات والاتحادات المهنية أن تلعب دورا بارزا في التدريب والتنوير بكل ما هو جديد ومستحدث في مجال المكتبات والمعلومات .

تهدف الدراسة إلى بيان دور الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات في تنمية قدرات المهنيين في المجال حتى يتمكنوا من مواكبة التطورات الآنية، كما تهدف إلى بيان التجربة التي قامت بها الجمعية مثل عقد الندوات والمؤتمرات والدورات التدريبية، و تهدف أيضا إلى الكشف عن رؤية المجتمع المكتبي بولاية الخرطوم من مهنيين وأساتذة عن فاعلية الأدوار التي تقوم بها الجمعية .

حيث تحاول الدراسة الإجابة على بعض الأسئلة والتي من بينها : هل هنالك اثر واضح للدور الذي تقوم به الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات في بناء مجتمع مواكب للساحة المعلوماتية اليوم ؟ وهل هنالك رضا تام بما تقوم به الجمعية من قبل المجتمع المكتبي ؟ وما هي المنهجية او الآلية التي تتبعها الجمعية السودانية من اجل التطوير المهني للمكتبيين ؟

و لتحقيق أهداف الدراسة انتهج الباحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك لأنه يقوم على تحليل ما تم جمعة من بيانات، وكذلك المنهج التاريخي ومنهج دراسة الحالة لدراسة واقع الجمعية السودانية دراسة تحليلية مستفيضة ومن ثم الخروج بالنتائج والتوصيات .

ومن بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن للجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات (سالي) اثر واضح في تطوير المهنيين بولاية الخرطوم من اجل التطوير المهني، وهي حريصة على مواكبة كل ما هو جديد ومستحدث في مجال المكتبات والمعلومات على مستوى العلم .

مقدمة :

نظرًا إلى حاجة المهنيين بالمكتبات وعلم المعلومات بالبلاد العربية إلى مؤسسات مهنية في ظل تزايد المكتبات على مختلف أنواعها العامة والخاصة (مكتبات جامعية، مكتبات مدرسية ... إلخ) وتزايد مصادر المعلومات وأوعية النشر التقليدية والإلكترونية، و تزايد أعداد العاملين في المجال ساهم كل ذلك في اهتمام الجهات المعنية بهذا العلم في إنشاء جمعيات متخصصة تهتم بشؤون التخصص والمتخصصين مما تساعد على تحقيق الأهداف المرجوة من تلك المكتبات ومصادر المعلومات.((١))

لذا تعد الجمعيات المهنية في العديد من البلاد المتقدمة المتحدث الرسمي باسم العاملين في هذا المجال والمعبر عن أفكارهم وطموحاتهم، كما تعتبر بعض هذه الجمعيات المعبر عن اتجاهات الحكومة تجاه المجال أيضا. إلا أن الغالب في هذه الجمعيات هو كونها جمعيات طوعيه ترمي إلى استكمال دور المؤسسات الحكومية الرسمية المهتمة بالمجال والتي لا تستطيع بمفردها إنجاز كافة تطلعات المنتمين للمهنة وتعمل بالتالي على تفعيل حركة المجتمع في هذا الاتجاه. ومن الجدير بالملاحظة في أهداف جمعيات المكتبات والمعلومات في العالم تجانسا كبيرا مع أن بعضها يفصلها تفصيلا واضحا، إلا أنه يمكن تلخيص الأهداف العامة في هدفين: أولهما تطوير وتحسين المكتبات وخدماتها. وثانيهما تعميق موقع وتأثير مهنة المكتبات بمجتمع المعرفة.((٢))

مشكلة البحث: Research Problem

نبعت مشكلة الدراسة من التطورات المتلاحقة للساحة المعلوماتية اليوم وما خلفه عصر المعلومات Information Age من تغيرات شملت كل ما يتعلق بالمكتبات من عملياتها الفنية والإجراءات التي تقوم بها، وبالتالي تغيرت الأدوار والمهام التي يقوم بها المكتبي إلى أدوار جديدة وجاءت مصطلحات جديدة، وكل هذه التغيرات تفرض وتحتم على المكتبيين المواكبة والتطوير الفوري، ومن هنا نبعت مشكلة البحث لعكس دور الجمعيات المهنية في ظل هذه التغيرات وبالتالي معرفة دور الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات في مواكبة هذه التطورات، حيث تتلخص مشكلة البحث في بعض الأسئلة حسب الموضوعات التالية :

- إلى أي مدى تقوم الجمعية السودانية للمكتبات بالمواكبة لكل ما هو جديد بالمكتبات ؟
- ماهي الأهداف التي تسعى الجمعية تحقيقها ؟
- هل هنالك دور بارز للجمعية السودانية في تطوير المهنيين بالمكتبات ؟
- ماهي المشكلات التي تعوق تحقيق أهداف الجمعية ؟
- ماهي الخدمات والأنشطة التي تقدمها الجمعية للموظفين ؟
- ماهي الرؤى المستقبلية أو التطلعات ؟

١- سهير عيد عبد الباسط. الاتحادات والجمعيات المهنية وخدماتها في مجال المكتبات والمعلومات. (أطروحة ماجستير) جامعة بني سويف، ١٩٩٩ .

٢- حنان بيزان الصادق. الجمعيات المهنية والمجتمعات المعرفية : قراءات تحليلية لتأطير رؤية عربية مستقبلية.- Cybrarians Journal.- ع ٣٢ (سبتمبر ٢٠١٣) .- تاريخ الاطلاع <٢٠١٦/١٠/١١> .- متاح في: <أنسخ هنا رابط الصفحة الحالية>

فروض الدراسة :

- تقوم الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات بالعديد من الأنشطة التي تلعب دوراً بارزاً في التأهيل الوظيفي للمهنيين بالمكتبات
- تعمل الجمعية السودانية للمكتبات على مواكبة كل ما هو جديد بالمكتبات
- للجمعية السودانية دور كبير في تطوير المهنيين بالمكتبات
- تقوم الجمعية بتقديم النصح للأعضاء ومناقشة مختلف قضايا المهنة

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة للإجابة على أسئلة الدراسة وهدف الدراسة الأساسي هو قياس معرفة دور الجمعية السودانية للمكتبات في مواكبة التطورات التقنية الحديثة من خلال الأنشطة التي تقدمها، ويتفرع هذا الهدف العام إلى عدة أهداف فرعية وهي :

- معرفة الأدوار و الأنشطة التي تقوم بها الجمعية
- بيان الآلية التي تتبعها الجمعية في تحقيق أهدافها
- التعرف طريقة تواصل الجمعية مع الموظفين
- معرفة الخدمات المطلوبة من الجمعية من قبل الموظفين
- التعرف على المشكلات التي تواجه الجمعية في تنفيذ أهدافها

أهمية الدراسة :

تعتبر الدراسة ذات أهمية بالغة لدراسة واقع الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات ومعرفة الأدوار التي تقوم بها تجاه المكتبيين كما أن الدراسة الحالية تعد محاولة علمية متواضعة تسلط الضوء على جانب مهم من جوانب علوم المعلومات والمكتبات يضاف إلى ذلك أن الدراسة لعلها تكون إضافة علمية للإنتاج الفكري تبيين موقف الجمعية السودانية للمكتبات من التطوير المهني للموظفين بولاية الخرطوم .

وتكمن الأهمية العملية في أن هذه الدراسة تساعد في معرفة الوضع الراهن للجمعية مهنيا من خلال الأنشطة التي تقدمها للمهنيين يضاف إلى ذلك أن نتائج الدراسة يمكن أن تفيد أعضاء الجمعية نفسها إلى المنهج القويم والمستقبل الواعد وذلك بعد تنفيذ نتائجها حتى نضمن مستقبل متطور للمكتبيين بالسودان .

منهجية البحث: Research Methodology

وظف الباحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك لأنه يعمل على جمع المعلومات ومن ثم يقوم بتحليل ما تم جمعه من بيانات ومعلومات، وأيضا لتحليل النظام القائم وبيان مدى جدواه في المواكبة والتطور للمكتبيين في ظل ثورة المعلومات .

كما قام الباحث بتوظيف المنهج التاريخي نسبة لاعتماد الباحث على مصادر المعلومات بمختلف أنواعها التي لها علاقة بالموضوع .وكذلك منهج دراسة الحالة .

أدوات البحث: Research Tools

قام الباحث بتوظيف أداتين من أدوات البحث نسبة لأهميتهما وهما:

- أداة المقابلة وذلك من اجل مقابلة الموظفون القائمون على أمر الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات للإجابة على بعض الأسئلة.
- أداة الملاحظة وذلك من اجل ملاحظة الباحث للأنشطة والأدوار التي تقوم بها الجمعية .
- أداة الاستبانة وذلك لقياس كفاءة الجمعية من وجهة نظر المكتبيين من موظفين وأعضاء هيئة تدريس .

حدود البحث: Research Limitation

تكمن الحدود المكانية للبحثSpatial Limits في المهنيين المكتبيين بولاية الخرطوم بمختلف المؤسسات الحكومية والخاصة .

أما الحدود الموضوعية Objectivity Limits لهذا البحث فهي دراسة لواقع عمل الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات في ظل التغيرات التقنية التي تشهدها الساحة المعلوماتية اليوم .

وتتمثل الحدود الزمانية للبحثTime Limits في النصف الثاني من العام ٢٠١٦ .

الدراسات السابقة:Previous Studies

دراسة بعنوان نحو جمعيات مكتبات قوية لتعزيز مهنة اختصاصي المكتبات والمعلومات في لبنان، من إعداد الباحث فوز عبدالله في العام ٢٠١٢ .حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه جمعية المكتبات اللبنانية لتأهيل المتخصصين وأيضا معرفة التحديات التي تواجه الجمعية للقيام بدورها في تحقيق أهدافها .وخلصت الدراسة إلى بعض التوصيات التي من بينها ضرورة التواصل مع العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات لزيادة عدد الأعضاء وتطوير واستخدام الموقع الإلكتروني للجمعية كأداة تواصل مع مجتمع المكتبات وأيضا التعامل مع جمعيات المكتبات العربية وتبادل الخبرات بينهم .((١))

دراسة بعنوان دور جمعيات واتحادات المكتبات والمعلومات في بناء مجتمع المعرفة في الوطن العربي من إعداد الدكتور سيف الجابري في العام ٢٠١٢ . وهدفت الدراسة إلى معرفة الدور الذي تقوم به الاتحادات والجمعيات المهنية في بناء مجتمع المعرفة، وأيضا معرفة الصعوبات التي تواجه هذه المؤسسات بهذا الدور وكذلك معرفة الأنشطة الموجهة التي تنفذها هذه المؤسسات للوصول إلى مجتمع المعرفة .((٢))

دراسة بعنوان تبادل المعرفة وسط أعضاء الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات من إعداد الأستاذ عمر عباس الشريف في العام ٢٠١٢ . حيث هدفت الدراسة إلى معرفة راي المكتبيين في مفهوم إدارة

١- فوز عبدالله . نحو جمعيات مكتبات قوية لتعزيز مهنة اختصاصي المكتبات والمعلومات في لبنان .ورقة مقدمة ضمن اعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المدينة المنورة، ٢٦ - ٢٧ نوفمبر٢٠١٣ .

٢- سيف الجابري . دور جمعيات واتحادات المكتبات في بناء مجتمع المعرفة في الوطن العربي .- ورقة مقدمة ضمن اعمال المؤتمر الثالث والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات قطر، ١٨ - ٢٠ نوفمبر ٢٠١٢ .

المعرفة وتبادل المعرفة في الجيل الثاني من الإنترنت وكذلك دراسة الإيجابيات والسلبيات لاستخدامات شبكات التواصل الاجتماعي، ومن التوصيات التي أوصت بها الدراسة انه على الجمعيات المهنية العمل مع جهات الاختصاص ومتخذي القرار لتفعيل دور المكتبيين في صياغة سياسات إدارة المعرفة، كذلك أوصت بأهمية تطوير مهارات العاملين في مجال المكتبات والمعلومات، وبينت الدراسة تفاوت مستويات نشاط جمعيات المكتبات في الوطن العربي من جمعية إلى أخرى، كما أوصت الدراسة بضرورة تفعيل دور هذه الجمعيات وتشجيع العمل الطوعي لدى المتخصصين((١)) .

دراسة بعنوان الاتحادات والجمعيات المهنية وخدماتها في مجال المكتبات والمعلومات من إعداد الباحثة سهير عيد عبد الباسط. تهدف الدراسة إلى التعرف على الاتحادات والجمعيات المهنية في مجال المكتبات والمعلومات سواء كانت هذه الاتحادات دولية أو إقليمية أو وطنية كما تهدف أيضا إلى التعرف على أنشطة هذه الاتحادات في خدمة هذا المجال وتحاول الدراسة إلى إظهار الجمعيات العربية وما تحققه من إنجازات وحث المكتبيين العرب أفرادا ومؤسسات على الإفادة من الجمعيات المهنية في الدول المتقدمة لكى يرتقون بمجال المكتبات والمعلومات في العالم العربي ومن نتائج الدراسة أن جمعيات المكتبات الموجودة في بعض البلاد العربية تساعد في دعم الحركة المكتبية بها .كما أظهرت الدراسة الاتحادات الدولية والإقليمية العاملة في المجال والتي وصل عددها إلى ٧٦ اتحادا وكذلك الجمعيات الوطنية والتي وصل عددها إلى ٥١٢جمعية في دول العالم المختلفة .((٢))

الجمعيات المهنية :

يعرف محمد فتحي عبد الهادي المؤسسات المهنية هي : هيئات، تتألف من مجموعة من الأفراد المنتمين إلى مهنة المكتبات والمعلومات، ويجتمعون دوري ا بسبب اهتمامات وأهداف مشتركة، وهى بمثابة تجمعات غير رسمية للمنتمين إلى المهنة، تتحدث باسمهم، وتدافع عنهم، وتضع أو تقر معايير الأداء والخدمة وما إلى ذلك .

وفى تعريف لسيد حسب الله وسعد محمد الهجرسى: هي تلك الجمعيات المهنية التي تهتم برعاية أصحاب التخصص وتهتم بإنشاء الأدوات والمعايير لهذا العمل الميداني وتتولى تطويرها، في نطاق ما تصل إلية البحوث والدراسات الأكاديمية لقضايا التخصص ومسائلة من النتائج والتوصيات.((٣))

أهداف الجمعيات المهنية:

تعتبر الجمعيات المهنية في العديد من البلاد المتقدمة المتحدث الرسمي باسم العاملين في هذا المجال والمعبر عن أفكارهم وطموحاتهم، كما تعتبر بعض هذه الجمعيات المعبر عن اتجاهات الحكومة تجاه

١- عمر عباس الشريف تبادل المعرفة وسط أعضاء الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات .- ورقة مقدمة ضمن أعمال المؤتمر الثالث والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات قطر، ١٨ – ٢٠ نوفمبر ٢٠١٢ .

٢- سهير عيد عبد الباسط. الاتحادات والجمعيات المهنية وخدماتها في مجال المكتبات والمعلومات. (أطروحة ماجستير) جامعة بني سويف، ١٩٩٩ .

٣- محمد ميرغني قسم السيد . دور الجمعيات المهنية في تطوير المكتبات والمعلومات : الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات نموذجا .- أطروحة ماجستير إشراف د. عباس الشاذلي، جامعة النيلين، ٢٠١٦ . ص ٢٨

المجال أيضا. إلا أن الغالب في هذه الجمعيات هو كونها جمعيات طوعيه ترمي إلى استكمال دور المؤسسات الحكومية الرسمية المهتمة بالمجال والتي لا تستطيع بمفردها إنجاز كل تطلعات المنتمين للمهنة وتعمل بالتالي على تفعيل حركة المجتمع في هذا الاتجاه.

وتتفق أغلب جمعيات المكتبات والمعلومات في أهدافها، والتي يمكن تلخيصها في نقطتين أساسيتين هما:

- تطوير وتحسين المكتبات وخدماتها.
- تعميق موقع وتأثير مهنة المكتبات.

تلك الأهداف العامة تشمل العديد من الأنشطة التي يصعب حصرها بدقة، وقد تتراوح بين تدبير فرص أو منح دراسية للعاملين الممتازين في المجال إلى محاولة التأثير على أجهزة ومؤسسات الدولة خصوصا تلك المسئولة عن القوانين والتشريعات، إلى تولي مهمة القيادة في مجالات مثل الحرية الفكرية وتشجيع النشر .و لقد حددت اتحادات وجمعيات المكتبات والمعلومات العربية العديد من الأهداف التي تطمح لتحقيقها للنهوض بالتخصص في القطر الجغرافي الذي تخدمه، وفي محيط مجتمع التخصص الذي نشأ فيه لتلحق بركب التطورات التي يشهدها التخصص في الدول المتقدمة .

واذا القينا نظرة عامة على مجمل هذه الأهداف نجد أنها تتلخص في الاتي :

١. التعريف بعلوم المكتبات والمعلومات والأرشيف والنهوض بها وبث الوعي بالمكتبات والمعلومات والعمل على رفع مستوى كفاءة المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات .
٢. خلق وتوثيق الروابط العلمية والمهنية والثقافية والاجتماعية بين الاختصاصيين في حقول المكتبات والمعلومات والأرشيف وتطوير مستوياتهم العلمية والفنية و المهنية لمواكبة التطورات الجارية .
٣. وضع القواعد والمعايير الواجب اتباعها في مجال المكتبات والمعلومات والأرشيف للمساعدة في تطبيقاتها من قبل المؤسسات المعلوماتية .
٤. توحيد جهود العاملين في حقل المكتبات والمعلومات والأرشيف والمعنيين بها، بجميع الوسائل الممكنة، لتطوير الخدمة المكتبية ووضع المعايير القياسية واللوائح التي تساعد على ذلك .
٥. تطوير الوسائل والسبل وكل ما يؤدي إلى تحسين أوضاع المتخصصين وتطوير مؤهلاتهم .
٦. تشجيع تأسيس المكتبات بمختلف أنواعها، ومراكز التوثيق والمعلومات والأرشيف .
٧. حث الجهات والمصادر المسئولة عن توفير الإمكانات وبذل الجهود لتطوير المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات والأرشيف .
٨. تطوير وتشجيع الدراسات الببليوجرافية وما إليها من أبحاث، جمع ونشر الأبحاث المكتبية أو المطبوعات التي تساعد على تحقيق أهداف الجمعية وتطير خدماتها .
٩. تعزيز الاهتمام والوعي بأهمية المكتبات والوثائق والأرشيف .
١٠. نشر البحوث والدراسات المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات والأرشيف .
١١. عقد لقاءات علمية لمناقشة قضايا المكتبات والمعلومات والأرشيف .
١٢. توثيق الروابط بين العاملين في مجال المكتبات والوثائق والمعلومات

مهنة المكتبات والمعلومات :

مهنة المكتبات هي المهنة التي تتبنى تطبيق نظرية وتقنية لاختيار وتنظيم وإدارة وحفظ وبث المعلومات والإفادة من المجموعات المكتبية بكل أنواعها وأشكالها ومهنة المكتبات في الولايات المتحدة هي مرادف لعلم المكتبات، والمكتبي هو الشخص المؤهل تأهيلا رسميا (اكاديميا ومهنيا ويمتلك مهارات ومعرفة تؤهله للقيام بهذه المهنة ويخضع لاختبارات سواء من الجامعات أو الهيئات المخولة بذلك) ويقوم بتقديم الخدمات المكتبية .ولا شك أن مهنة المكتبات والمعلومات تلاقي اهتماما كبيرا من كل قطاعات المجتمع لما للمعلومات من اثر مباشر على حياة المجتمع، وأصبحت مهنة المكتبات ليس فقط مجالا اكاديميا ولكنها مرتبطة ارتباطا أساسيا بالعنصر المهني ومفهوم المهنة يشتمل على عدد من الخصائص المترابطة وهي :

- تطوير جسم معرفي وتقنيات تخضع للنقد والمراجعة باستمرار
- تدريب مهني معقول مرتبط غالبا بمؤسسات التعليم العالي والجمعيات
- وجود جمعية لتطوير المهنة
- اعتراف عام من الجمهور والعاملين بطبيعة المهنة للمجال
- الاهتمام بالمعيار الأخلاقي في المهنة من فبل الممارسين

وجميع هذه الخصائص تتوافر اليوم في مجال المكتبات والمعلومات مما يصدق معه وصفها بانها مهنة، فالأدبيات المكتوبة في هذا المجال تشكل جسما معرفيا معقولا كما أن التدريب متوافر وتقوم به بالإضافة إلى مؤسسات التعليم العالي مؤسسات أخرى منها الجمعيات المهنية .

أمناء المكتبات وتحديات مجتمع المعرفة :

شهدت السنوات الأخيرة من القرن العشرين وأوائل القرن الحادي والعشرين توسعا وامتدادا واضحا في نطاق أنشطة المكتبات، وتحولت المكتبات العامة إلى مراكز مجتمعية وثقافية للمجتمعات التي توجد فيها، وتحولت المكتبات المدرسية إلى مراكز مصادر التعلم، كما انغمست المكتبات الجامعية في مساعدة الجامعات في مبادرة التعليم الإلكتروني بأشكاله المختلفة وتوقع نوجمان بان التكنولوجيا تمتلك تغيرات لا متناهية تؤثر على مهنة المكتبات وسلوك أمناء المكتبات، وكل المؤشرات تبيين بان التغيير سيستمر وأمناء المكتبات يتحركون باتجاه مهام جديدة مختلفة مثل الخدمات التي ظهرت والتي ستظهر في المستقبل .ويقول جوردن انه في عصر المعرفة أصبحت الأدمغة اكثر قيمة من العضلات وهنا تقع المسئولية الكبيرة على التعليم في التأهيل الأولي من خلال تزويد الطلبة بمهارات التفكير الإدراكي والتقني كما تقع على عاتق المؤسسات المهنية كالجمعيات والاتحادات المتخصصة لمتابعة التغيير ومواجهة التحديات لمجاراة تلك التحديات والتغيير باعتبارها فرصا للتغيير من خلال المشاركة والاشتراك والاندماج مع البيئة.((١))

١- نجاة وليم جرجس . دور مؤسسات التعليم العالي بالسودان في تنمية وتطور مهنة المكتبات في زمن تقنية المعلومات والاتصالات . ورقة مقدمة ضمن أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المدينة المنورة، ٢٦ – ٢٧ نوفمبر ٢٠١٣ .

الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات

لمحة تاريخية :

يعتبر السودان من أوائل الدول العربية التي تكونت فيها جمعيات مهنية للعاملين في مجال المكتبات والمعلومات وتشير معظم الكتابات العربية إلى أن أول جمعية للمكتبات والمعلومات في السودان أسست عام ١٩٦٩م والبعض يركز على عام ١٩٧٣م، ولكن الحقيقة أن أول تجمع مهني سوداني للمكتبات كان في مايو ١٩٥٩م باسم (اتحاد المكتبات السوداني **Sudan Library Association**) . وكان التكوين في مباني مكتبة جامعة الخرطوم برئاسة مستر م. جلف البريطاني الجنسية وعضوية آخرين منهم الأستاذ محجوب بابكر؛ الأستاذ حيدر أبوبكر الحلاب، الأستاذ أحمد عبد الحليم، الأستاذ حسن أبوبكر الحلاب، والأستاذ خليفة خوجلي. وفي عام ١٩٦٣م كان هذا الاتحاد عضواً في اتحاد المكتبات والمعلومات العالمي (**IFLA**).

لكن ولأسباب عديدة توقف عمل الاتحاد، حتى جاء يوم الثلاثاء ١٣ أكتوبر ١٩٧٠م حيث أعيد إحياء الاتحاد مرة أخرى وبنفس الاسم السابق بحضور واحد وعشرين عضواً وتم انتخاب اللجنة التنفيذية للاتحاد من عشرة أعضاء برئاسة السيد/ أحمد البدوي الزاكي- أمين مكتبة كلية القانون بجامعة الخرطوم وعضوية السادة عبد الوهاب الصديق، عز الدين مأمون، قاسم عثمان نور، حيدر عبد الحميد، حمد عبد القادر، عبد المجيد الصديق، نعيمة الأمين، أحمد يسن نابري، وعمر رزق الله على.

ولأسباب مشابهة لتوقف اتحاد عام ١٩٥٩م توقف النشاط باتحاد عام ١٩٧٠م أيضاً وسار العمل بصورة متقطعة وغير ملموسة حتى يوم الاثنين ١٩٨٨/١/٤م حيث أعيد إنشاء الاتحاد من جديد بمؤتمر تأسيسي حضره السيد/ الصادق المهدي رئيس الوزراء السوداني في ذلك الوقت، و تم انتخاب اللجنة التنفيذية للاتحاد الذي عدل أسمه من (اتحاد المكتبات السوداني) إلى (الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات) من (١٥) عضواً برئاسة د. الرضية آدم.((١))

لم تستمر الجمعية في هذه الفترة أي ١٩٨٨م كثيراً ولم تقدم أي أعمال تذكر وفي يونيو ١٩٨٩م صدر قرار جمهوري بحل كل الجمعيات المهنية ومن بينها الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات.

توقف نشاط الجمعية حتى عام ١٩٩٧م حيث تم التفكير في إحياءها مرة أخرى خاصة مع ازدياد عدد خريجي المكتبات والمعلومات والتوسع الهائل في المكتبات ومراكز المعلومات بمختلف أنواعها وزيادة أعداد العاملين بها و إزدياد وعي المكتبيين بأهمية وجود كيان مهني يضمهم ويعبر عن إهتماماتهم ويطور مهنتهم في عصر ثورة المعلومات والتطور التقني في مجال المعلومات.

عُقِد المؤتمر التأسيسي في جامعة الخرطوم في يوم ١٩٩٧/٨/١٢م وتمت مناقشة وإجازة الدستور المقترح وكون المكتب التنفيذي للجمعية من خمسة عشر عضواً وتم تسجيل الجمعية رسمياً لدى السيد مسجل عام الجمعيات الثقافية بوزارة الثقافة والإعلام السودانية، و من ثم توالت الجمعيات العمومية في انعقادها واختيار مكاتبها التنفيذية إلى الآن.

١- الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات، تاريخ الاطلاع ٢٠١٦/١٢/١٠ متاح على الرابط : http://www.sali-sd.org/index.php/

أهداف الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات :

تسعى الجمعية لتحقيق العديد من الأهداف وهي:

١. التعريف بعلوم المكتبات والمعلومات والنهوض بها وبث الوعي المعلوماتي والعمل علي رفع مستوي وكفاءة المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات في السودان.
٢. تطوير الإدارة والخدمات المعلوماتية، ووضع المعايير القياسية، واللوائح التي تساعد علي ذلك.
٣. السعي لاستصدار التشريعات المعلوماتية اللازمة.
٤. تشجيع تأسيس المكتبات بمختلف أنواعها، ومراكز التوثيق والمعلومات والأرشيف وإعدادها بمستويات مناسبة لاستخدامها من قبل المستفيدين.
٥. تقوية وتوثيق الروابط الاجتماعية والثقافية والمهنية بين الاختصاصيين في المجال وتطوير مستوياتهم العلمية والفنية والمهنية لمواكبة التطورات الجارية.
٦. الإسهام في نشر وترسيخ روح ومفهوم علم المكتبات والمعلومات في المجتمع.
٧. تطوير علاقة الجمعية بالجمعيات والهيئات والاتحادات والمنظمات المحلية والإقليمية والدولية العاملة في المجال.
٨. تشجيع النشر العلمي وتطوير حركة النشر في المجال وفق أسلوب علمي ومنهجي.
٩. عقد المؤتمرات والمنتديات والاجتماعات وتنظيم المحاضرات العامة والفاعليات الإعلامية.
١٠. بناء القدرات ورفع الكفاءات والتأهيل للأطر البشرية في مجال المكتبات والمعلومات ودور الوثائق والأرشيف من عاملين وخريجين وطلاب.
١١. تصميم قاعدة بيانات تضم كل أعضاء الجمعية من خلال نظام آلي يمتاز بالمرونة يتناسب واحتياجات شؤون العضوية والأعضاء .
١٢. حصر جميع مؤسسات المعلومات بالدولة والوقوف علي إمكانية عضويتها وعمل زيارات ميدانية لها .
١٣. عقد اللقاءات المنتظمة بين الجمعية وأقسام ومؤسسات المكتبات في السودان لخلق الترابط والتعريف بالجمعية((١)).

تقوم الجمعية السودانية الآن بتنفيذ العديد من المشروعات والتي من بينها مشروع المسمى الوظيفي للمكتبيين بالسودان وأيضا مشروع توحيد معايير مؤسسات المعلومات

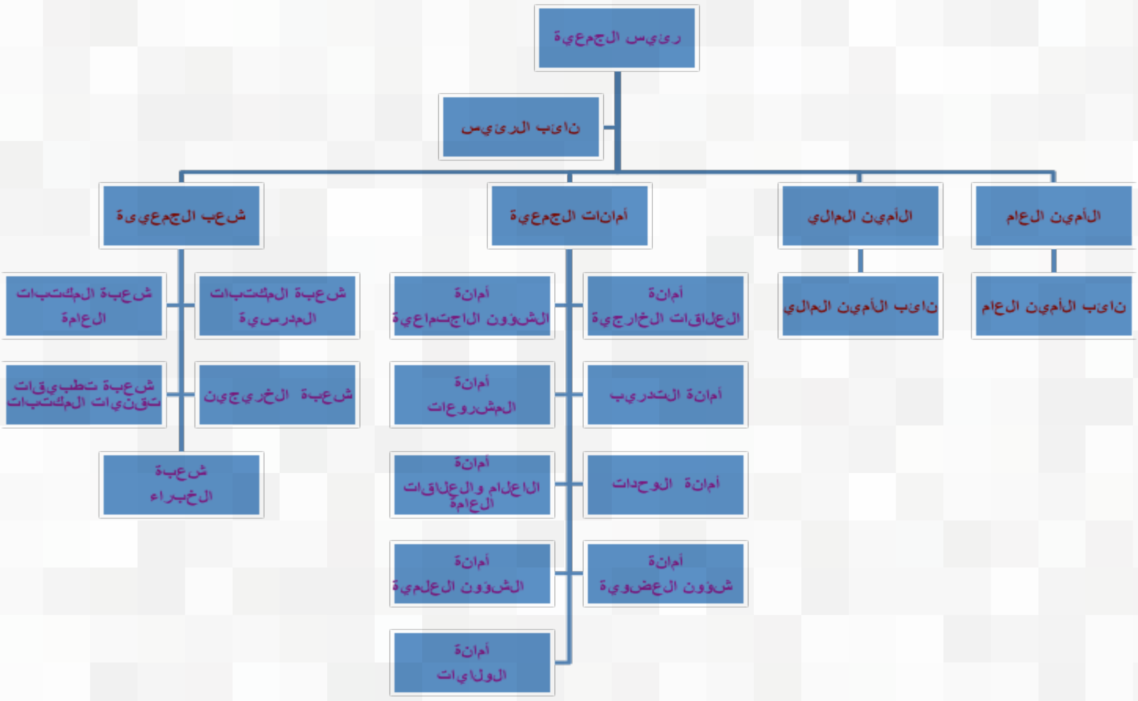
ومشروع قيام مكتبة إلكترونية صحية.واتجهت الجمعية أيضا في مشروع قيام مكتبات مدرسية نسبة لقلة المكتبات المدرسة وعدم توفرها بالصورة العلمية .((٢))

---

١ - نادية مصطفى العيدروس أحمد. دور الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات في دعم الوصول الحر للمعلومات: الواقع والرؤى المستقبلية

٢- د.خالد العبيد .الامين العام للجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات . مقابلة بتاريخ ٢٠١٦/١١/٢٥ .

شكل يوضح هيكل المكتب التنفيذي للجمعية



التحليل والمناقشة :

من اجل معرفة الدور الذي تلعبه الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات في تطوير الأداء الوظيفي للمكتبيين، يرى الباحث أن التطور الوظيفي للعاملين الذي يمكن أن تلعبه الجمعية يتم من خلال أنشطة الجمعية نفسها لذلك قام الباحث بتصميم استبانة تم توزيعها للموظفين بمختلف أنواع المؤسسات التي يعملون بها مثل المكتبات العامة والمدرسية والجامعية ومراكز المعلومات والأرشيفات ... الخ .

وتكونت الاستبانة من ثلاثة فقرات الفقرة الأولى : عبارة عن خطاب للعينة المدروسة تبين عنوان الدراسة والغرض منها ،وذلك من اجل إلمام العينة المدروسة بالغرض من الدراسة وأهميتها .

أما الفقرة الثانية فهي تشتمل على المتغيرات فهي تشتمل على المتغيرات الديموغرافية المتعلقة بوصف العينة وهي : النوع المستوى التعليمي ونوع مؤسسة المعلومات التي يعمل بها الموظف (للموظفين) والأنشطة المفضلة من أنشطة الجمعية وطريقة التواصل مع الجمعية وأيضا عضوية الجمعية وما هو سبب الانضمام للجمعية .

أما الفقرة الثالثة من الاستبانة فهي تحتوي على المتغيرات الأساسية وهي الأنشطة التي تقوم بها الجمعية والتي يراها الباحث أنها يمكن أن تؤثر في تطوير الأداء الوظيفي للمكتبيين بولاية الخرطوم .

وللإجابة على الفرض الأول من فروض البحث الحالي والذي نصه (تتسم الأنشطة التي تقوم بها الجمعية

لدى الموظفين بالارتفاع) قام الباحث بإجراء اختبار (ت) لمتوسط مجتمع واحد مجتمع واحد والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإجراء :

جدول رقم (١) يوضح نتيجة اختبار (ت) على درجة الأنشطة التي تقوم بها الجمعية من اجل التطوير الوظيفي للمهنيين بالمكتبات :

العدد	الوسط الحساب	انحراف معياري	قيمة محكية	قيمة (ت) المحسوبة	د ح	دلالة إحصائية	استنتاج
٥٠	٢٧/٥٦٠٠	٧/٨٤٨٤٦	٢٠	٦/٨١١	٤٩	٠/٠٥٥	ارتفاع الأنشطة

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة (ت) المحسوبة بلغت (٦/٨١١) عند مستوى دلالة (٠/٠٥٥) وهذا يدل على الأنشطة التي تقوم بها الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات من التطوير الوظيفي للمكتبيين مرتفعة من وجهة نظر المهنيين بالمكتبات .

ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى أن الجمعية تقوم بالعديد من الأنشطة التي لها اثر بالغ لدى المهنيين بالمكتبات من خلال الدورات التدريبة وورش العمل والمؤتمرات ومواكبة كل ما هو جديد في مجال المكتبات .

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة الأستاذ محمد ميرغني بعنوان دور الجمعيات المهنية في تطوير المكتبات ومرا كز المعلومات : الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات أنموذجاً

أما عرض الفرض الثاني من فروض الدراسة والذي نصه (توجد فروق ذات دلالة إحصائية واضحة من الأنشطة التي تقوم بها الجمعية تعزى لمتغير النوع) ،

قام الباحث بإجراء اختبار (ت) لمتوسط مجموعتين مستقلتين والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإجراء

جدول رقم (٢) يوضح نتيجة اختبار (ت) لمتوسط مجموعتين مستقلتين

مجموعتا المقابلة	الوسط الحساب	انحراف معياري	قيمة (ت) المحسوبة	د ح	دلالة إحصائية	استنتاج
ذكور ٢٨	٢٤/٦٧٨٦	٧/٦٩٨٢٦	٢/٦٥٤	٤٧	٠/٠٠٥	توجد فروق لصالح الإناث
إناث ٢١	٣٠/٧١٤٣	٦/١٩٧٩٣				

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة (ت) المحسوبة بلغت (٢/٦٥٤) عند مستوى دلالة (٠/٠٠٥) وهذا يدل على وجود فروق واضحة لصالح الإناث من أنشطة الجمعية ويعزي الباحث أن هذا يدل على أن الإناث اكثر فائدة من أنشطة الجمعية وذلك لعدة أسباب من بينها أن الإناث يجدن زمنا اكبر لمتابعة أنشطة الجمعية وأيضا أن نسبة الإناث اكثر من الذكور بالمهنة.

أما عرض الفرض الثالث للتحقق من الفرض ... من فروض الدراسة والذي نصه (توجد فروق ذات دلالة إحصائية واضحة من الأنشطة التي تقوم بها الجمعية تعزى لمتغير عضوية الجمعية) ،

قام الباحث بإجراء اختبار (ت) لمتوسط مجموعتين مستقلتين والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإجراء

جدول رقم (٣) يوضح نتيجة اختبار (ت) لمتوسط مجموعتين مستقلتين

مجموعتا المقابلة	الوسط الحساب	انحراف معياري	قيمة (ت) المحسوبة	د ح	دلالة إحصائية	استنتاج
عضو ٤٠	٢٧/١٧٥٠	٧/٥٨٥٠٣	٠/٦٩٠	٤٨	٠/٤٩٤	لا توجد فروق
غير عضو ١٠	٢٩/١٠٠٠	٩/٠٩٧٦٢				

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة (ت) المحسوبة بلغت (٠/٦٩٠) عند مستوى دلالة (٠/٤٩٤) وهذا يدل على عدم وجود فروق وفقاً للعضوية، ويعزى الباحث هذه النتيجة إلى أن الذين هم ليسوا بأعضاء في الجمعية قد يكونوا قد شاركوا في أي نشاط من أنشطة الجمعية فعلى سبيل المثال قد يكونوا شاركوا في مؤتمر من مؤتمرات الجمعية أو واحدة من المحاضرات التي أقامتها الجمعية .

و للتحقق من الفرض الرابع للتحقق من فروض الدراسة والذي نصه (توجد فروق ذات دلالة إحصائية واضحة في درجات الأنشطة لدى الموظفين تعزى لمتغير المؤهل) ،قام الباحث بتطبيق تحليل التباين الأحادي والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإجراء

جدول رقم (٤) يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي معرفة دلالة الفروق في درجات أنشطة الجمعية لدى الموظفين والتي تعزى لمتغير المؤهل العلمي :

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	د ح	متوسط المربعات	النسبة الفائية	قيمة احتمالية	الاستنتاج
المؤهل	بين المجموعات	١٦٣/٥٥٣	٣	٥٤/٥١٨	٠/٨٧٨	٠/٤٥٩	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	٢٨٤٥/٧٦٧	٤٦	٦٢/٦٠٦			
	الكلي	٣٠١٨/٣٢٠	٤٩				

يتضح من الجدول أعلاه أن النسبة الفائية بلغت (٠/٨٧٨) عند القيمة الاحتمالية (٠/٤٥٩) وهذا يدل على عدم وجود فروق وفقاً للمؤهل العلمي، ويعزى الباحث هذه النتيجة إلى أن الوظيفة او المهنة التي يقومون بها تحتاج إلى معظم الأنشطة التي تقوم بها الجمعية بغض النظر عن اختلافهم حسب الدرجات العلمية .

وللتحقق من صحة الفرض الخامس من فروض الدراسة والذي نصه (توجد فروق ذات دلالة إحصائية واضحة في درجات الأنشطة لدى الموظفين تعزى لمتغير المؤسسة) ،قام الباحث بتطبيق تحليل التباين الأحادي والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإجراء

جدول رقم (٥) يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي معرفة دلالة الفروق في درجات أنشطة الجمعية لدى الموظفين والتي تعزى لمتغير المؤسسة التي يعمل فيها الموظف:

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	د ح	متوسط المربعات	النسبة الفائنة	قيمة احتمالية	الاستنتاج
مؤسسة المعلومات	بين المجموعات	٩٢/٨٧٠	٦	١٥/٤٧٨	٠/٢٢٨	٠/٩٦٦	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	٢٩٢٥/٤٥٠	٤٣	٦٨/٠٣٤			
	الكلي	٣٠١٨/٣٢٠	٤٩				

يتضح من الجدول أعلاه أن النسبة الفائية بلغت (٠/٢٢٨) عند القيمة الاحتمالية (٠/٩٦٦) وهذا يدل على عدم وجود فروق وفقاً لنوع مؤسسة المعلومات التي يعمل بها الموظف، ويعزى الباحث هذه النتيجة إلى معظم المؤسسات تحتاج إلى الأنشطة التي تقدمها الجمعية فكل المؤسسات المعلوماتية التي شملتها الدراسة تحتاج إلى المواكبة والدورات التدريبية وأيضا تحتاج إلى المحاور التي تناقش في المؤتمرات العلمية من اجل توسيع الفهم والارتقاء بالمهنة .

وللتحقق منصحة الفرض السادس من فروض الدراسة والذي نصه (توجد فروق ذات دلالة إحصائية واضحة في درجات الأنشطة لدى الموظفين تعزى لمتغير الأنشطة المفضلة من الأنشطة التي تقوم بها الجمعية) ،قام الباحث بتطبيق تحليل التباين الأحادي والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإجراء

جدول رقم (٦) يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي معرفة دلالة الفروق في درجات أنشطة الجمعية لدى الموظفين والتي تعزى الأنشطة المفضلة لدى الموظف من بين الأنشطة التي تقدمها الجمعية:

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	د ح	متوسط المربعات	لنسبة الفائنة	قيمة احتمالية	الاستنتاج
الأنشطة المفضلة	بين المجموعات	٤٠٢/٨٨٦	٥	٨٠/٥٧٧	١/٣٥٦	٠/٢٥٩	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	٢٦١٥/٤٣٠٤	٤٤	٥٩/٤٤٢			
	الكلي	٣٠١٨/٣٢٠	٤٩				

يتضح من الجدول أعلاه أن النسبة الفائية بلغت (١/٣٥٦) عند القيمة الاجتماعية (٠/٢٥٩) وهذا يدل على عدم وجود فروق وفقاً للأنشطة المفضلة من قبل المهنيين، ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى أن الجمعية تقدم معظم الأنشطة التي تسهم بشكل فعال في التطوير الوظيفي للمهنيين والتي يراها الباحث مناسبة إلى حد ما .كما يرى الباحث أن على الجمعية أن تزيد من أنشطتها وان بصورة دورية ودائمة .

وللتحقق من صحة الفرض السابع من فروض الدراسة والذي نصه (توجد فروق ذات دلالة إحصائية

واضحة في درجات الأنشطة لدى الموظفين تعزى لمتغير التواصل بين الجمعية و الموظفين) ،بتطبيق تحليل التباين الأحادي والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإجراء

جدول رقم (٧) يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي معرفة دلالة الفروق في درجات أنشطة الجمعية لدى الموظفين والتي تعزى الأنشطة المفضلة لدى الموظف من بين الأنشطة التي تقدمها الجمعية:

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	د ح	متوسط المربعات	النسبة الفائية	قيمة احتمالية	الاستنتاج
تواصل الجمعية مع الموظفين داخل المجموعات الكلي	بين المجموعات	٣٤٨/١٢٧	٦	٥٨/٠٢١	٠/٩٣٤	٠/١٨٨	لا توجد فروق
	٢٦٧٠/١٩٣	٤٣	٦٢/٠٩٨				
	٣٠١٨/٣٢٠	٤٩					

يتضح من الجدول أعلاه أن النسبة الفائية بلغت (٠/٩٣٤) عند القيمة الاجتماعية (٠/١٨٨) وهذا يدل على عدم وجود فروق وفقاً طريقة التواصل بين الجمعية والمهنيين، ويعزى الباحث هذه النتيجة إلى أن الجمعية تستخدم طرق مناسبة للتواصل بين الموظفين وبين الجمعية ويرى الباحث أن الجمعية تتواصل عبر البريد الإلكتروني ولها قاعدة بيانات واسعة جدا يتم استخدامها في عملية التواصل كما تستخدم أيضا شبكة التواصل الاجتماعي بالرغم من أن الجمعية ليس لديها مكان أو مقر ثابت .

نتائج الدراسة :

- تقوم الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات بالعديد من الأنشطة المتمثلة في الدورات التدريبية وإقامة المؤتمرات والمحاضرات وورش العمل الأمر الذي يجعل المكتبيين مؤهلين اكثر وهذا يزيد من تطويرهم الوظيفي .
- قامت الجمعية السودانية بعقد دورات تدريبية عديدة من بينها دورات تقنية متخصصة في نظم المكتبات والمعلومات مثل نظام كوها **Koha**ونظام دي سبيس **DSpace**و **RDA** وغيرها من نظم المكتبات الأمر الذي يدل على مواكبة الجمعية لكل ما هو جديد في الساحة المعلوماتية .
- من المشاكل التي تواجه الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات عدم توفر مكان أو مقر ثابت للجمعية وهذا قد يؤثر سلبا على تحقيق أهدافها وأداء أنشطتها على اكمل وجه .
- تعقد الجمعية مؤتمر سنوي ثابت للمكتبات والمعلومات وتطرح فيه عدد من المحاور وفي العام ٢٠١٦ تم عقد مؤتمرين الأول للمكتبات العامة في السودان أما الثاني فهو المؤتمر السنوي الثابت للجمعة ويعود الأثر بالطبع على التطوير الوظيفي للمهنيين بالمكتبات والمعلومات .

التوصيات :

- يجب زيادة برامج وأنشطة الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات من اجل رفع نسبة التطوير المهني للمكتبيين .

- نوصي بتوفير مقر ثابت للجمعية من اجل أن تقوم الجمعية بعملها على اكمل وجه من غير مواجهة أي مشاكل او عقبات .
- يجب تغطية كل العاملين بالمهنة بكل المؤسسات التي تعمل في مهنة المكتبات والمعلومات حتى تكون هنالك شمولية في توفير الخدمات والأنشطة .
- العمل على إصدار معايير وتشريعات المكتبات ومتابعة تنفيذها من قبل الجمعية .
- عقد شراكات مع جمعيات المكتبات في العالم العربي والأجنبي من اجل تبادل الخبرات وتلاقح الأفكار وتقديم خدمات دولية .

المصادر والمراجع :

- حنان بيزان الصادق. الجمعيات المهنية والمجتمعات المعرفية : قراءات تحليلية لتأطير رؤية عربية مستقبلية.- Cybrarians Journal.- ع ٣٢ (سبتمبر ٢٠١٣) .- تاريخ الاطلاع <٢٠١٦/١٠/١١> .- متاح في: <أنسخ هنا رابط الصفحة الحالية>
- سهير عيد عبد الباسط. الاتحادات والجمعيات المهنية وخدماتها في مجال المكتبات والمعلومات. (أطروحة ماجستير) جامعة بني سويف، ١٩٩٩ .
- سيف الجابري . دور جمعيات واتحادات المكتبات في بناء مجتمع المعرفة في الوطن العربي .- ورقة مقدمة ضمن أعمال المؤتمر الثالث والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات قطر، ١٨ - ٢٠ نوفمبر ٢٠١٢ .
- عمر عباس الشريف تبادل المعرفة وسط أعضاء الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات .- ورقة مقدمة ضمن أعمال المؤتمر الثالث والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات قطر، ١٨ - ٢٠ نوفمبر ٢٠١٢ .
- فوز عبدالله . نحو جمعيات مكتبات قوية لتعزيز مهنة اختصاصي المكتبات والمعلومات في لبنان .ورقة مقدمة ضمن أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المدينة المنورة، ٢٦ - ٢٧ نوفمبر ٢٠١٣ .
- محمد ميرغني قسم السيد . دور الجمعيات المهنية في تطوير المكتبات والمعلومات : الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات نموذجا .- أطروحة ماجستير إشراف د. عباس الشاذلي، جامعة النيلين، ٢٠١٦ . ص ٢٨
- نادية مصطفى العيدروس أحمد. دور الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات في دعم الوصول الحر للمعلومات: الواقع والرؤى المستقبلية
- نجاة وليم جرجس . دور مؤسسات التعليم العالي بالسودان في تنمية وتطور مهنة المكتبات في زمن تقنية المعلومات والاتصالات . ورقة مقدمة ضمن أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المدينة المنورة، ٢٦ - ٢٧ نوفمبر ٢٠١٣ .

الأنترنت :

الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات، تاريخ الاطلاع ٢٠١٦/١٢/١٠ متاح على الرابط : http://www./sali-sd.org/index.php

المقابلات :

خالد العبيد .الأمين العام للجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات . مقابلة بتاريخ ٢٠١٦/١١/٢٥ .

تقييم تجربة قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس في ممارسات الجودة والإعتماد الأكاديمي

الدكتور نبهان بن حارث الحراصي
الدكتور جمال بن مطر السالمي
قسم دراسات المعلومات، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان

المستخلص

يعد الإعتماد الأكاديمي أحد أهم الوسائل المستخدمة لضمان جودة التدريس والبحث العلمي في الأقسام الأكاديمية، حيث يتيح من ناحية إخضاع كافة أنشطة القسم للتقييم من قبل مؤسسة إعتماد متخصصة ومحايدة، كما أنه، من ناحية أخرى، يسمح بنوع من التواصل العلمي وتبادل الخبرات بين القسم الأكاديمي والمؤسسة، قد يتطور لاحقاً الى استشارات ومشاركة في تطوير الخطط الدراسية والعمل على وضع الاستراتيجيات المستقبلية للقسم.

تهدف الدراسة الحالية إلى عرض تجربة قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس في الإعتماد الأكاديمي بعد حصوله مؤخراً على شهادة الإعتماد الأكاديمي من مؤسسة Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP). تستعرض الورقة مجموعة من مؤسسات الإعتماد الدولية، وتجارب بعض الأقسام في الإعتماد الأكاديمي، وأثر وانعكاس الإعتماد على تطور المقررات والخطط الدراسية.

تعتمد الدراسة في جمع المادة العلمية على تحليل وثائق وتقارير منظمة CILIP الخاصة بتقييم مختلف مراحل الإعتماد، والتعرف على برنامج المعارف والمهارات المهنية لمتخصصي المعلومات The Professional Knowledge and Skills Base (PKSB) ومدى توافقه مع المقررات التي يدرسها القسم. كذلك انعكاس تجربة الإعتماد على ممارسات التدريس بالقسم، وإعداد وتطوير المقررات الدراسية. يؤمل أن تساهم الدراسة المقترحة بعد الانتهاء منها في توضيح مراحل وصعوبات ونتائج الدخول في مشروع إعتماد أكاديمي متكامل بحيث يتم الاستفادة منه من قبل الأقسام الأكاديمية المناظرة.

الكلمات المفتاحية: الإعتماد الأكاديمي، قسم دراسات المعلومات، جامعة السلطان قابوس، ممارسات الجودة

المقدمة:

الإعتماد الأكاديمي بمفهومه العام عبارة عن مجموعة من الخطوات تقوم بها مؤسسة معروفة تحدد بموجبها ما إذا كانت المؤسسة أو البرنامج المعني يستوفي أو يلتزم بمعايير الجودة المتعارف عليها، وبالتالي يشاع للعامة أن هذا البرنامج أو المؤسسة تتبع وتوجد ضمن ممارساتها المعايير الأساسية للتعليم.

والإعتماد عادة ما يجمع بين الأهداف الموضوعة للمؤسسة أو البرنامج ومدى تطبيق هذه الأهداف على أرض الواقع (الممارسات الفعلية)، وغالباً ما يتم إعتماد البرامج من خلال وكلاء أو مؤسسات خارجية معروفة (Dill, Massy, Williams & Cook، ١٩٩٦). ويضيف Eaton (٢٠١٢) بأن الإعتماد الأكاديمي عبارة عن عملية خارجية لمراجعة الجودة تقوم بها الجامعات والكليات من أجل دعم وتطوير جودة برامجها المقدمة.

والمؤسسات التعليمية والتربوية بحاجة ماسة للتطوير والتحديث لمواكبة كل ما هو جديد في المجال. ومما لا شك فيه فإن ظهور مؤسسات الإعتماد الأكاديمي الدولية ساهم بشكل كبير جداً في نمو وتطور الجامعات والكليات من خلال محاولتها لتطوير مناهجها وممارساتها التعلمية والتربوية من أجل الحصول على الإعتماد الأكاديمي.

تسعى هذه الورقة الى التعريف بالدور والأثر الذي تحدثه تجربة الحصول على الإعتماد الأكاديمي على تطور الأقسام والمقررات التي تدرسها والأهداف التعليمية والمخرجات والممارسات المتبعة. وبشكل خاص فإنها تستعرض تجربة قسم دراسات المعلومات في سبيل الحصول على الإعتماد الأكاديمي والذي تكلل بالنجاح في فبراير ٢٠١٦م من خلال حصوله على الإعتماد الأكاديمي من مؤسسة CILIP البريطانية (Chartered Institute of Library and Information Professionals).

مشكلة الدراسة

يعد اتخاذ القرار بالدخول بشراكة مع مؤسسة دولية لغاية الحصول على الإعتماد الأكاديمي أمراً في غاية الصعوبة في مراحلة الأولى. حيث أن ثقافة القسم الأكاديمي وتشريعات الجامعة ومنظومة التعليم العالي في الدولة قد تشكل هاجساً في مدى توافقها مع المعايير المعتمدة من قبل مؤسسة الإعتماد للحصول على الإعتماد الأكاديمي. أمراً آخر بالغ الأهمية وهو توافق القسم الأكاديمي بكامل أعضاءه على خوض تجربة الإعتماد الأكاديمي، وما قد يشكله ذلك من تشكيل لجان عمل، وتغيير ثقافة بيئة العمل السائدة. إن خوض هذه المغامره أيضا مرهون بالمنافع والفائدة التي سيحققها القسم، والأثر الذي يمكن أن تحدثه في ممارسات التدريس بالقسم.

في ظل هذا التشابك تحاول هذه الدراسة الكشف عن تجربة قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس في الحصول على الإعتماد الأكاديمي من مؤسسة CILIP البريطانية وذلك عن طريق عرض مراحل المشروع، والتقارير التي أعدها القسم، وكذلك تحليل تقارير مؤسسة الإعتماد. يؤمل أن تساهم

هذه الدراسة في توثيق التجربة من ناحية، وإمكانية إستفادة أقسام المعلومات في الوطن العربي منها من ناحيةٍ أخرى.

هدف الدراسة:

تهدف هذه الورقة إلى عرض خبرة وتجربة قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس في الإعتماد الأكاديمي والتي توجت بحصوله على شهادة الإعتماد الأكاديمي من مؤسسة Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP). ولتحقيق هذا الهدف، تستعرض الورقة نماذج من مؤسسات الإعتماد الدولية، وتجارب بعض الأقسام في الإعتماد الأكاديمي، وأثر وانعكاس الإعتماد الأكاديمي على تطور الأقسام الأكاديمية من حيث تطور المقررات الدراسية والخطط الدراسية وأساليب وممارسات التدريس في هذه الأقسام.

منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة في جمع المادة العلمية على المنهج الوصفي من حيث تحليل وثائق وتقارير منظمة CILIP الخاصة بتقييم مختلف مراحل الإعتماد، والتعرف على برنامج المعارف والمهارات المهنية لمتخصصي المعلومات The Professional Knowledge and Skills Base (PKSB) ومدى توافقه مع المقررات التي يدرسها القسم.

الدراسات السابقة

المحور الأول: أهمية الإعتماد الأكاديمي للمؤسسات التعليمية:

تتجه الكثير من المؤسسات التعليمة نحو الإعتماد الأكاديمي سواء كان محلياً أو دولياً نتيجةً للمنافسة الشديدة بينها وبين بقية المؤسسات التعليمية الأخرى المحلية والدولية. فنجد أن سوق العمل دائماً ما يبحث عن أفضل وأجود المخرجات التعليمية (Barbulescu، ٢٠١٥)، ونتيجة لذلك تسعى هذه المؤسسات التعليمية لإعتماد برامجها دولياً من أجل رفع مستواها وترتيبها الدولي مقارنةً ببقية المؤسسات التي لم تعتمد بعد (Chaiyaphumthanachok، Tangdhanakanond & Sujiva، ٢٠١٦).

عدد Eaton (٢٠١٢) الكثير من الفوائد التي تسعى إليها الجامعات والكليات من خلال حصولها على الإعتماد الأكاديمي، منها أن الإعتماد الأكاديمي يعطي إشارة قوية ومباشرة للطلبة وللمجتمع المحيط بأن هذه المؤسسة أو الجامعة تلتزم بالمعايير والضوابط الدولية المتعارف عليها في التعليم النموذجي. كما أن إعتماد هذه المؤسسات يسهل لها الطريق للحصول على مساعدات ومعونات حكومية وخاصة. وكذلك فإن سوق العمل يعطي أفضلية لخريجي المؤسسات المعتمدة أكاديمياً عند التوظيف. كما أن تحويل الطلبة من جامعة لأخرى واحتساب المقررات التي أخذها سابقاً يكون سهلاً عندما يحول الطالب من جامعة معتمدة أكاديمياً أو برنامج معتمد أكاديمياً (Eaton، ٢٠١٢).

كذلك نجد أن الموظفين في هذه المؤسسات يجدون سهولة أكبر في الحصول على وظائف أفضل بعد إعتماد المؤسسات التي كانوا يعملون فيها. كذلك فإن للإعتماد الأكاديمي فوائد بعيدة المدى تتمثل في

مساعدة النمو الاقتصادي للبلد (Boccanfuso, Larouche & Trandafir، ٢٠١٥).

وفي مجال المكتبات ومراكز المعلومات، نجد أن الإعتماد الأكاديمي لهذه المراكز يؤدي لتقوية وتعزيز أهمية المكتبات، وهو في المحصلة يقدم لها مجموعة من النصائح لكيفية تقديم خدمات أفضل. كما أنه يساعد على التأكيد على أن هذه المكتبات تعمل وفقاً لأهداف ومهام المؤسسة الأم التي تتبعها (Balagué, Duren, Juntunen & Saarti، ٢٠١٤).

المحور الثاني: تجارب دولية في الإعتماد الأكاديمي

الإعتماد الأكاديمي ظاهرة صحية أخذت تتبعها الكثير من المؤسسات والمنظمات بما فيها المؤسسات والمنظمات التربوية والتعليمة. ففي المجال التعليمي، نجد الكثير من الجامعات والكليات بدأت تتجه للإعتماد الأكاديمي لبرامجها المختلفة، كبرامج البكالوريوس والماجستير وحتى الدكتوراة. ورغم أن مصطلح الإعتماد الأكاديمي انتشر بدايةً في المؤسسات والجامعات الموجودة في الدول المتقدمة، كالولايات المتحدة الأمريكية وغيرها من الدول الأوروبية (Becher، ٢٠١٣)، إلا أنه سرعان ما انتشر في الدول النامية التي تسعى مؤسساتها الأكاديمية لإعتماد برامجها التعليمية دولياً. فنجد من خلال الإنتاج الفكري المنشور تجارب للإعتماد الأكاديمي في القارة الأفريقية كالسنغال (Boccanfuso, Larouche & Trandafir، ٢٠١٥)، وفي دول شرق آسيا كتايلاند (Chaiyaphumthanachok, Tangdhanakanond & Sujiva، ٢٠١٦)، وتايوان (Te-Yung، ٢٠١٤)، ونجد كذلك تجارب للإعتماد الأكاديمي في الدول العربية والخليجية كالأردن (الورثان، ٢٠١٣؛ صبري، ٢٠١٠)، ومصر (الفقي، ٢٠١٠)، والسودان (عوض الله، ٢٠١٢)، والمملكة العربية السعودية (الصعيدي، ٢٠١١) وسلطنة عمان.

ورغم أن الشائع في الإعتماد الأكاديمي أن تقوم به مؤسسات خارجية ودولية، إلا أننا نجد أن الكثير من الدول المتقدمة، وكذلك الدول النامية تسعى لتطوير أنظمة محلية ودولية خاصة بالإعتماد الأكاديمي (Chaiyaphumthanachok, Tangdhanakanond & Sujiva، ٢٠١٦).

المحور الثالث: تجارب بعض الجامعات والأقسام في الإعتماد الأكاديمي:

كما أسلفنا سابقاً فإن الكثير من الجامعات والكليات تسعى بخطى حثيثة للحصول على الإعتماد الأكاديمي سواء كان في الدول المتقدمة أو الدول النامية. فنجد على سبيل المثال تجربة إعتماد برنامج تعليم المدرسين في تايلاند، وهذا البرنامج على مستوى الدراسات العليا (Chaiyaphumthanachok, Tangdhanakanond & Sujiva، ٢٠١٦). كذلك نجد تجربة إعتماد برنامج هندسة الإنشاءات بالجامعة الأمريكية بالقاهرة على مستوى الدراسات العليا، والذي تم إعتماده لأول مرة عام ٢٠٠٣ لمدة ست سنوات ومن ثم أعيد إعتماده مرة أخرى عام ٢٠٠٩ لمدة ستة سنوات أخرى (Ezeldin، ٢٠١٣)، وفي دول أمريكا اللاتينية نجد إعتماد برامج جامعة الأرجنتين بهدف تطويرها وضمان توافقها مع المتغيرات الدولية (Barbulescu، ٢٠١٥).

عرض تجربة قسم دراسات المعلومات في الحصول على الإعتماد الأكاديمي

أولاً: ممارسات الجودة بالقسم

منذ نشأة القسم في عام ١٩٨٧م مر بعدة مراحل من التقييم والتطوير، نتج عنها تغيير مساقات للتدريس في بعض الأحيان، أو الخطة التدريسية بأكملها في أحيان أخرى. التقييم كان نابعا من رغبة القسم في التوافق مع المتغيرات المحلية والدولية في مجال التخصص. من أبرز مراحل التطوير التي مر بها القسم تغيير مسمى القسم في عام ١٩٩٦م إلى مسمى «المكتبات والمعلومات» بعد أن كان منذ نشأته تحت مسمى «المكتبات والوثائق». صاحب هذا التغيير تغيراً في مساقات التدريس على مستوى البكالوريوس وإدخال مقررات حديثة كمقرر نظم المعلومات، وشبكات المعلومات، وقواعد البيانات، واستخدام الحاسوب في مؤسسات المعلومات، والمكتبات الافتراضية (الحراصي، ٢٠١٣).

ونتيجة للثورة الهائلة التي أحدثتها الإنترنت والتطبيقات الحديثة، ورغبة في إدخال القسم لبرامج أخرى على مستوى الشهادة الجامعية والدراسات العليا، تغير مسمى القسم في عام ٢٠١١م ليصبح قسماً «لدراسات المعلومات». تزامن مع هذا التغيير تغييراً في الخطة الدراسية على مستوى البكالوريوس، وكذلك فتح تخصصات ثلاثة على مستوى الشهادة الجامعية هي: برنامج إدارة مؤسسات المعلومات، وبرنامج إدارة مراكز مصادر التعلم، وبرنامج إدارة الأرشيف. والبرنامج الأخير كان استجابة لإعلان الدولة عن إنشاء الهيئة العامة للوثائق والمحفوظات. افتتح القسم أيضا برنامجاً للماجستير في عام ٢٠٠٤م في علم المكتبات والمعلومات، تبعه بعد ٦ سنوات موافقة مجلس الجامعة على برنامج الدكتوراه ليستكمل بذلك القسم جميع البرامج الجامعية والعليا في التخصص (جامعة السلطان قابوس، ٢٠١٤).

ومن الممارسات التي اعتاد عليها القسم أيضا دعوة مقيمين من خارج السلطنة، المقيم الخارجي متخصص في المجال وله خبرة طويلة وعلى قدر كبير من التأهيل العملي. مهمته في المقام الأول النظر في الخطط التدريسية للقسم ومدى توافقها مع التطورات الحديثة من ناحية، وطرق التدريس المطبقة في القسم، والتسهيلات المقدمة، وكفاءة أعضاء هيئة التدريس من ناحية أخرى. يعد المقيم الخارجي بنهاية مهمته التي تستغرق أسبوعاً تقريراً مفصلاً وموضوعياً عن القسم وبرامجه وأنشطة التدريسية كما عايشها في الواقع. يساهم التقرير في معرفة القسم لنقاط القوة والضعف والإستفادة المباشرة من التوصيات التي يتقدم بها المقيم.

ثانياً: مشروع الإعتماد الأكاديمي وخارطة الطريق

شهدت جامعة السلطان قابوس تطورات متلاحقة في سبيل ترسيخ المعايير الأكاديمية والجودة في التعليم والبحث العلمي، وذلك بهدف رفع مستوى تقييمها، وسمعتها الإقليمية والعالمية. وفي هذا الإتجاه أنشأت الجامعة في عام ٢٠١٠م مكتباً لضمان الجودة يتبع إدارتها العليا، ويهدف إلى ترسيخ معايير الجودة والتميز في جميع وحداتها وأنشطتها وبخاصة البرامج الأكاديمية. وميدانياً يعنى المكتب بإجراءات التدقيق الداخلي، وتقييم الأداء السنوي، ونشر ثقافة الجودة بالجامعة.

وكنتيجة لإنشاء هذا المكتب، وجهت الجامعة كلياتها وأقسامها الأكاديمية لعقد شراكات مع مؤسسات

الإعتماد الدولية المعروفة للحصول على الإعتماد الأكاديمي الدولي. وللإستجابة لهذه الدعوة، شكلت جميع كليات الجامعة لجنة للجودة والإعتماد الأكاديمي تحت رئاسة عميد الكلية، وبوجود أعضاء من جميع الأقسام. كما طلبت الكليات من جميع أقسامها تشكيل لجنة تمهيداً لمتابعة وتنفيذ متطلبات الجودة التي يقرها مكتب ضمان الجودة، وللبدء كذلك في الارتباط مع منظامة مهنية متخصصة لتقييم برامجها والحصول على الإعتماد الأكاديمي.

في هذا الإطار، بدء قسم دراسات المعلومات النظر في إمكانية الدخول في شراكة مع أحد المؤسسات المتخصصة والتي تمنح، بالإضافة الى التقييم الشامل، شهادة إعتماد دولية. بالاطلاع على مجموعة من المنظمات الدولية، تم التوافق على اختيار منظمة CILIP البريطانية لعدة اعتبارات أهمها:

- كونها متخصصة في علم المكتبات والمعلومات، وعليه، فالقدرة على تحكيم الخطط الدراسية، وأساليب التعليم عالية، كما أنه يتوقع بأن المقيمين الخارجيين الذين تتعامل معهم المؤسسة هم متخصصون في المجال، ولهم القدرة الأكبر على فهم واقع التخصص، والمعارف والمهارات التي يفترض أن يكتسبها الطالب.
- عراقة هذه المؤسسة وتجربتها الطويلة حيث أنشأت في عام ١٨٩٦م، ومرت بعدة مراحل تطور. عليه، فالخبرة الطويلة المتراكمة يمكن أن يستفاد منها لاحقاً في الحصول على استشارات مهنية وأكاديمية، علاوة على إمكانية التعاقد لإجراء برامج تدريبية مستقبلاً.
- لمؤسسة CILIP خطوات واضحة ومكتوبة للبدء والانتهاء من مشروع الإعتماد الأكاديمي، هذه الخطوات مفصلة ومتاحة عبر موقع المنظمة.
- طورت منظمة CILIP منظومة متكاملة من المهارات والمعارف التي يفترض أن يكتسبها المتخصص في مجال المعلومات، وعليه، فيمكن مقارنة مساقات التدريس للتعرف على الحد الأدنى من تطبيق هذه المهارات والمعارف.

بالإضافة إلى الأسباب سابقة الذكر، وقبل البدء في المشروع رسمياً، قام أعضاء من القسم بزيارة المؤسسة في مقرها بلندن، والإلتقاء ببعض ممثليها، وتبادل الحديث حول مسارات ومراحل الإعتماد الأكاديمي، وتفاصيل بعض التقارير التي يتطلبها المشروع. كما تم زيارة مجموعة من أقسام المعلومات البريطانية التي تم إعتمادها من نفس المؤسسة كقسم دراسات المعلومات بجامعة شفيلد، هذه الزيارات مجتمعه ساهمت ورسخت فكرة الحصول على الإعتماد الأكاديمي من جهة، وبصحة قرار التعامل مع منظمة CILIP البريطانية من جهة أخرى.

وفور الوصول لقناعة بالبدء بالمشروع، باشر القسم في كتابة خارطة طريق متكاملة تشتمل على أهداف ومبررات الانتساب لمشروع الإعتماد الأكاديمي، ومراحل الإعتماد الأكاديمي، ومتطلبات الإعتماد الأكاديمي، والاحتياجات المادية واللوجستية في مختلف مراحل المشروع. تم الأخذ عند وضع خارطة الطريق مراحل الإعتماد الأكاديمي كما حددتها منظمة CILIP من جهة، وقدرات وإمكانيات القسم والوقت المتاح للتنفيذ وكتابة التقارير المطلوبة من جهة أخرى. ثم أرسلت نسخة منها لإدارة الجامعة لإعتمادها

والموافقة عليها، ونسخة أخرى لمؤسسة CILIP للتعليق والمصادقة عليها.

ثالثاً: خطوات الإعتماد الأكاديمي

يقوم برنامج الإعتماد لمنظمة CILIP البريطانية على خمسة معايير مختلفة:

١. ارتباط المقررات الدراسية بالمعارف والمهارات المهنية the Professional Knowledge and Skills Base التي طورتها المنظمة.
٢. قدرة القسم على توفير تعليم عالي المستوى لطلابه
٣. قدرة القسم للإتصال والتواصل مع سوق العمل والعاملين في مؤسسات المعلومات
٤. تطوير أعضاء هيئة التدريس لقدراتهم المعرفية والممارسات المهنية الحديثة
٥. قيام القسم ببرنامج تعريفي يتعلق بالجودة والإعتماد الأكاديمي والتعريف بمؤسسة CILIP (CILIP, ٢٠١٦)

بدأ القسم خطواته الأولى للحصول على الإعتماد الأكاديمي بتحضير توصيف متكامل لكامل مقرراته الإجبارية والاختيارية. التصميم المقر من قبل القسم هو نفس النموذج المقترح والمصادق عليه من لجنة الإعتماد بالكلية، ويشتمل:

- المعلومات الإدارية عن المقرر والمحاضر
- مقدمة عن المقرر
- أهداف المقرر
- مخرجات المقرر
- جدول المحاضرات النظرية والعملية للمقرر
- أساليب التدريس
- التقييم والتقويم
- قواعد عامة للمقرر (كالحضور والغياب، والنجاح والرسوب...الخ)
- المراجع والمصادر
- المرفقات وتشمل:

١. المحاضرات
٢. المذكرات
٣. نماذج من الامتحانات
٤. نماذج من إجابات الطلاب
٥. التمارين ونماذج من إجابات الطلاب
٦. نماذج من البحوث والأنشطة الطلابية
٧. النتائج

في نهاية العمل أنتج القسم ٥٠ ملفاً مطبوعاً وإلكترونياً تم حفظها في غرفة خاصة بالقسم بعد مراجعتها وتدقيقها لغوياً من قبل لجنة خاصة. أتيحت هذه الملفات جميعها لأعضاء هيئة التدريس والطلبة لإمكانية

الاستفادة منها وتطويرها المستمر. تكمن الصعوبة في هذا العمل في الحاجة إلى ترجمة الكثير من توصيف المقررات التي وضعت سابقاً باللغة العربية، الأمر الذي تطلب تشكيل لجنة خاصة بالترجمة من بعض أعضاء القسم.

تلاها إعداد السيرة الذاتية لجميع أعضاء هيئة التدريس بالقسم. وتم تطوير نموذج موحد لهذا الغرض بحيث تكون السيرة الذاتية شاملة لكل الأنشطة البحثية والتدريسية وخدمة الجامعة والمجتمع. تم التركيز على النشاط البحثي في المجلات العلمية المحكمة، والمشاركة في المؤتمرات الإقليمية والدولية. كما اشتملت السيرة الذاتية على جهود الأعضاء في التدريس وانتسابهم لمختلف الجمعيات والمؤسسات المهنية.

كما أعد القسم دراسية ذاتية تقييمية متكامل حول كافة أنشطته والخدمات البحثية ووسائل الإتصال مع المجتمع والخريجين. استنفذت الدراسة الوقت الأطول من الإعداد واشتملت على مجموعة من الفصول كالآتي:

- مقدمة عن القسم شملت نشأته، وتاريخه، وهيكله الإداري
- الطلبة وكل ما يتعلق بمعايير قبولهم، ومتطلبات تخرجهم، وطرق تقييمهم
- الأهداف التعليمية للبرنامج ومدى توافقها مع أهداف الكلية والجامعة
- الخطط الدراسية، والساعات المعتمدة لكل مقرر، وتحديد المقررات الإجبارية والاختيارية
- الأهداف التي يحققها كل مقرر من ضمن الخطة الدراسية
- أعضاء هيئة التدريس بالقسم وتخصصاتهم الدقيقة ومجالات اهتمامهم
- طرق تقييم المقررات والمساقات التدريسية
- سياسة تطوير الموظفين
- التسهيلات والخدمات التي يقدمها القسم والكلية للطلبة

كما أعد القسم دراسة متكاملة مع مؤسسات المعلومات في السلطنة. استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. شارك في الدراسة ٨٣ مؤسسة حكومية وخاصة. تعلقت أسئلة الإستبانة بقياس معدلات الرضا من البرامج التدريسية التي يقدمها القسم، معدلات الرضا من كفاءة الخريجين في مختلف المجالات، ومعدلات الرضا من الخدمات والتسهيلات المقدمة، وأخيراً مقترحات التطوير في برامج القسم. تم استخدام برنامج **Excel** لتحليل البيانات، كما نوقشت النتائج وفقاً للمعطيات وواقع القسم.

أخيراً قام القسم بتعبئة استمارة المعارف والمهارات الخاصة بالمتخصصين في مجال المعلومات والتي طورتها **CILIP**. الإستمارة بصيغة **Excel** بحيث تسمح باحتساب النسبة المئوية للمهارات والمعارف التي يكسبها القسم لطلابه خلال فترة دراستهم. يشترط في تحقيق كل معرفة أو معارف الحصول على نسبة لا تقل عن ٥٠٪. الشكل الآتي يوضح المعارف والمهارات التي طورتها منظمة **CILIP**:

الجدول (١) يلخص الوثائق المقدمة من القسم لتحقيق معايير الإعتماد لمنظمة **CILIP**

م	المعايير	الوثائق المقدمة
١	ارتباط المقررات الدراسية بالمعارف والمهارات المهنية the Professional Knowledge and Skills Base التي طورتها المنظمة.	استمارات المعارف والمهارات للمتخصصين في مجال المعلومات
٢	قدرة القسم على توفير تعليم عالي المستوى لطلابهsa	ملفات المقررات
		الدراسة الذاتية
		كتاب القسم
		تقرير التسهيلات التي يقدمها القسم
		تقرير الممتحن الخارجي
٣	قدرة القسم للإتصال والتواصل مع سوق العمل والعاملين في مؤسسات المعلومات	دراسة ميدانية متكاملة
		تقرير عن ملتقى التدريب
٤	تطوير أعضاء هيئة التدريس لقدراتهم المعرفية والممارسات المهنية الحديثة	السيرة الذاتية لأعضاء هيئة التدريس
		تقرير الإنتاج الفكري للقسم في عام ٢٠١٤ و ٢٠١٥
٥	قيام القسم ببرنامج تعريفي يتعلق بالجودة والإعتماد الأكاديمي والتعريف بمؤسسة CILIP	تقرير عن البرنامج التعريفي وورش العمل التي قدمت لأعضاء هيئة التدريس والطلبة

رابعاً: تقارير مؤسسة CILIP

أعدت منظمة CILIP تقرير أولي سلم بعد ٨ أسابيع من التسليم النهائي للتقارير والدراسات التي تم الإشارة إليها. طرح التقرير ٢٩ ملاحظة عبارة عن استفسارات تتعلق معظمها بتوصيف المقررات. هيكلياً، نظم التقرير بناءاً على معايير المنظمة الخمسة التي تم ذكرها. التقرير لا يعني إجراء تعديلات في التقارير التي تم رفعها من قبل القسم، بل هي في معظمها تساؤلات وضعت حتى يستعد القسم للزيارة التي سيقوم بها فريق التقييم من منظمة CILIP. أشادت المنظمة في تقريرها بالملفات التي قام القسم بإعدادها في مدة سنتين، وبالأخص الدراسة الذاتية المتكاملة.

ساهمت قراءة التقرير في التعرف على نقاط القوة والضعف فيما يتعلق بتوصيف مقررات القسم، حيث وردت مجموعة من الملاحظات تتعلق بالتداخل بين بعض المقررات، وملاحظات بوجود موضوعات لا يتم تغطيتها، واستفسارات أخرى تتعلق بطريقة عرض الموضوع والمحاور التي يشتملها. على ضوء هذه الملاحظات أعد القسم تقريراً متكاملا بالرد على هذه استفسارات وبخاصة فيما يتعلق بطلبهم في توضيح المحاور التي تشتملها بعض المحاضرات.

التقرير أشار إلى أن المعايير الخمسة استكملت من حيث الملفات المطلوبة، كما أشار إلى أن الوثائق المقدمة والدراسة الذاتية وافية وشملت على جميع الفصول المطلوبة. إلا أن إقرار الحصول على شهادة الإعتماد الأكاديمي تتطلب زيارة القسم والإلتقاء مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة والإطلاع على التسهيلات والخدمات المقدمة من قبل القسم والجامعة (CILIP, ٢٠١٦) .

خامساً: زيارة المنظمة للقسم

يجب الإشارة أولاً الى أن مؤسسة CILIP تعتمد في زياراتها وتقييمها على محكم من خارج مؤسسة CILIP، وآخر من داخلها. إلا أن رأي المقيم الخارجي محوري ويعتد به ويكون حاسماً في حالة وجود إختلاف. تمت الزيارة في يومي الأثنين والثلاثاء الموافق ٢٢ و ٢٣ فبراير ٢٠١٦م. اشتملت الزيارة على المناشط الآتية:

- الإلتقاء بمسؤولي الجامعة مثل نائب رئيس الجامعة وعميد كلية الآداب والعلوم الاجتماعية
- الإجتماع مع أعضاء من لجنة الجودة والإعتماد الأكاديمي بكلية الآداب والعلوم الاجتماعية
- الإجتماع بأعضاء هيئة التدريس بقسم دراسات المعلومات
- الإلتقاء بعينة من طلبة قسم دراسات المعلومات
- التعرف على التسهيلات والخدمات المقدمة لطلبة التخصص
- زيارة المكتبة الرئيسية والتعرف على خدمات المعلومات المقدمة بجامعة السلطان قابوس

الهدف الأبرز من الزيارة هو التأكد من تطابق الوثائق التي سبق تحليلها من قبل المؤسسة مع الواقع، كما أنها تهدف إلى التعرف على مدى تحقيق المعيار الخامس والمتمثل في نشر ثقافة الجودة والإعتماد الأكاديمي والتعريف بمنظمة CILIP بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

كان الإنطباع حول الزيارة جيداً، وبنهاية الزيارة أعلنت المؤسسة إعتمادها لقسم درسات المعلومات مرحلة البكالوريوس بشقيه إدارة مؤسسات المعلومات، وإدارة الأرشيف. الإعتماد الأكاديمي سيكون فاعلاً لمدة خمس سنوات قابلة للتجديد وهي أقصى مدة تمنحها المؤسسة. نشر الخبر بعدها رسمياً في موقع المؤسسة مع إشادة بالقسم وممارسته للجودة والإعتماد الأكاديمي. كما تم منح جميع أعضاء هيئة التدريس والطلبة عضوية كاملة بالمؤسسة.

المناقشة

مما لا شك فيه أن تجربة الإعتماد الأكاديمي تجربة غنية ومثمرة تمر بها الأقسام والبرامج المعتمدة، حيث يقوم القسم خلالها بتطوير المقررات والخطط والأهداف التعليمية وغيرها من جوانب العملية التعليمية. كذلك فإن الإعتماد الأكاديمي له دور كبير ومباشر في تغيير بعض السياسات والإجراءات المتبعة في بعض الأقسام (Graffigna, et. al.، ٢٠١٤).

ترسيخ مفهوم الجودة في البرامج الأكاديمية يعد مهماً وضرورياً، وخلال فترة مشروع الإعتماد لقسم دراسات المعلومات تغيرت بعض المفاهيم المتعلقة بممارسات التدريس. من أهم هذه التغييرات وجود دليل بالمعارف والمهارات التي يجب أن يكتسبها المتخصص في مجال المعلومات. هذا الدليل يتميز بأنه حديث متناسب مع المتغيرات والجديد في التخصص هذا من ناحية، وأيضا الشمولية في تغطيته وقد تم تقسيمه إلى معارف ومهارات أخلاقية وتقع في قلب الدائرة، ثم معارف ومهارات أساسية، وأخرى عامة، ثم مهارات ومعارف تتعلق بالإطار العام المنظم لحقل المكتبات والمعلومات، ثم الإطار العام المنظم للعلاقة بين قطاع المعلومات والمجتمع، كما توضحه الصورة الآتية:

الصورة (١) المعارف والمهارات لمتخصصي المعلومات التي طورتها منظمة CILIP

CILIP, ٢٠١٦m from: http://www.cilip.org.uk/careers/professional-knowledge-skills-base/what-professional-knowledge-skills-base

خلال السنتين التي مر بها القسم للحصول على الإعتماد الأكاديمي تعمقت ثقافة التوثيق والكتابة عن كل أنشطة القسم وإجراءاته، حيث أن مفهوم المنظمة للإطلاع على الأعمال المقدمة قائم في الأساس على الوثائق والتقارير التي يقدمها القسم. عليه، فكان لزاماً الكتابة عن كل الإجراءات والأنشطة التدريسية والبحثية وما يتعلق بخدمة المجتمع حتى يتم الاستفادة منها في إعداد الدراسة الذاتية. كما ساهم الإعتماد الأكاديمي في تنشيط التواصل والإندماج مع المؤسسات المهنية. نتج عن هذا التعاون تشكيل لجنة استشارية ممثلة من مجموعة من المؤسسات تجتمع مرتين كل سنة لمراجعة سير البرنامج والخطط الدراسية وإبداء الملاحظات فيما يتعلق بالتدريس وخدمة المجتمع.

الخاتمة

ساهم الإعتماد الأكاديمي في الحصول على الاعتراف الدولي كون منظمة CILIP تعد منظمة دولية مرموقة في مجال علم المكتبات والمعلومات. كما أكد أن القسم بالتغييرات المتوالية التي أحدثها في خططه الدراسية يمشي بالإتجاه الصحيح. كما إن الخدمات التي يقدمها القسم للمجتمع، وحركة النشر العلمي لأعضاءه كلها جاءت متوافقة مع تطلعات ومعايير مؤسسة الإعتماد. في الوقت الحاضر، وبعد مرور أكثر من سنة على الحصول على الإعتماد، استطاع القسم من التخلص من تبعية ملكية المقرر

الدراسي لعضو هيئة التدريس إلى تبعيته للقسم، بحيث يتاح الملف كاملاً لإمكانية الإستفادة منه من قبل جميع أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

بعد عرض تجربة قسم دراسات المعلومات في الإعتماد الأكاديمي توصي الدراسة بالآتي:

- ضرورة تبنى ثقافة الجودة والإعتماد الأكاديمي بأقسام المعلومات بالوطن العربي لأنها الضمانة الوحيدة لمسايرة التطورات المستمرة في مجال التخصص، والعمل على تأهيل متخصصين على قدر عالى من الكفاءة.
- تقييم القسم من قبل مقيم خارجي أمراً في غاية الأهمية، إنه من ناحية عيناً خارجية تنظر بخبرة السنين والكفاءة العلمية على أنشطة القسم وممارساته، ومن جهة أخرى هو نشاط ديناميكي يعبر عن التجديد والتحديث المستمر الذي يمكن أن يقترح من قبل المقيم.
- وأخيراً، توصي الدراسة أقسام المكتبات المعلومات بعقد شراكة مع منظمة **CILIP** البريطانية كونها في الوقت الحاضر الأبرز في مجال الإعتماد الأكاديمي التخصصي، كما أنها مؤسسة غير ربحية، وتقدم استشارات مهنية يمكن أن يستفاد منها لاحقاً.

المصادر العربية:

- الحراصي، نبهان (٢٠١٣). مدى توافق الخطط الدراسية الحديثة بقسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس مع المعايير الدولية للكفايات المهنية المواكبة لمتطلبات العمل في مجتمع المعرفة، مؤتمر اعلم الرابع والعشرون"مهنة ودراسات المكتبات والمعلومات: الواقع والتوجهات المستقبلية"، المدينة المنورة، ٢٥-٢٨ نوفمبر ٢٠١٣.
- جامعة السلطان قابوس. (٢٠١٤). كتيب قسم دراسات المعلومات. سلطنة عمان
- صبري، هالة عبدالقادر. (٢٠١٠). جودة التعليم العالي ومعايير الإعتماد الأكاديمي: تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن. استرجعت من http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edseds&AN=edseds.119866
- الصعيدي، سلمى. (٢٠١١). تطوير علاقة المجتمع بمؤسسات التعليم العالي على ضوء تطبيق معايير الجودة والإعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية: رؤية استشرافية. استرجعت من http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edseds&AN=edseds.119026
- عوض الله، عصام الدين برير آدم. (٢٠١٢). الإعتماد الأكاديمي و ضمان جودة التعليم عن بعد في السودان: تجربة جامعة السودان المفتوحة أنموذجاً. استرجعت من http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edseds&AN=edseds.479208
- الفقي، سها عوض محمد. (٢٠١٠). تطبيق معايير الجودة والإعتماد الأكاديمي بنظام التعليم الجامعي المفتوح في مصر: الخبرة البريطانية. استرجعت من http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edseds&AN=edseds.59178
- الورثان، عدنان أحمد. (٢٠١٣) معوقات تحقيق الجودة و الإعتماد الأكاديمي بجامعة شقراء: دراسة

ميدانية.استرجعت من http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edseds&AN=edseds.484326

English Reference

- Balague, N., Duren, P., Juntunen, A., & Saarti, J. (2014). Quality Audits as a Tool for Quality Improvement in Selected European Higher Education Libraries. The Journal of Academic Librarianship, 40(5), 529533-.
- Barbulescu, A. (2015). Quality Culture in the Romanian Higher Education. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 191, 1923.1927-
- Becher, M. (2013). Instruction coordinators and higher education accreditation: A study of awareness and assessment documentation use. The Journal of Academic Librarianship, 39(6), 573581-.
- Boccanfuso, D., Larouche, A., & Trandafir, M. (2015). Quality of higher education and the labor market in developing countries: Evidence from an education reform in Senegal. World Development, 74, 412424-.
- Chaiyaphumthanachok, C., Tangdhanakanond, K., & Sujiva, S. (2016). Indicators Development for Accreditation of Teacher Education Programs in Thailand. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 217, 430434-.
- CILIP. (2016). The Professional Knowledge and Skills Base: Information for learning Providers. Available: http://www.cilip.org.uk/sites/default/files/documents/Your%20PKSB%20WEB.pdf
- CILIP. (2016). Accreditation For Learning Providers, available: http://www.cilip.org.uk/sites/default/files/documents/Accreditation_for_Learning_Providers_v3.pdf
- CILIP. (2016). CILIP Accreditation Assessment Report.
- Dill, D. D., Massy, W. F., Williams, P. R., & Cook, C. M. (1996). Accreditation & academic quality assurance: can we get there from here?. Change: The Magazine of Higher Learning, 28(5), 1724-.
- Eaton, J. S. (2012). An Overview of US Accreditation--Revised. Council for Higher Education Accreditation.
- Ezeldin, A. S. (2013). International accreditation for engineering programs: Mission, learning objectives and outcomes. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 102,

267-275.

- Graffigna, A. M., Ghilardi, L., Fraca, C., de los Ángeles Morell, M., Simonassi, M. L., Bartol, R., & Mengual, M. (2014). Universitary Evaluation. From the Program›s Accreditation to the Institutional Evaluation. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 116, 2635-2639.
- Te-Yung, C. (2014). Problems and Strategies for Improving the Non-formal Learning Accreditation System in Taiwan. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 142, 578-585.

تقييم واقع المكتبات الأكاديمية في جامعة السلطان قابوس في ضوء المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية

عمل الباحثات/ جميلة بنت حمدان العامري- رباب بنت جمعه الريامي
سلطنة عمان- جامعة السلطان قابوس - كلية الآداب والعلوم الاجتماعية- قسم دراسات المعلومات

المستخلص

يعد تحقيق جودة الأداء على جميع مستويات مختلف الأنشطة والخدمات التي تتيحها المكتبات الجامعية ضرورة حتمية في إطار سعي المكتبات للحصول على الاعتماد الأكاديمي الذي يمنحها مكانة مرموقة بين نظيراتها و زيادة قدرتها التنافسية، حيث تهدف الدراسة الحالية إلى تقييم واقع المكتبات الاكاديمية في جامعة السلطان قابوس في ضوء المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، وكذلك التعرف على مدى ملائمة أبنية ومساحات المكتبة، وأنظمة الإجراءات الادارية والخدمات العامة والفنية ، مع محاولة إبراز مواطن القوة والضعف في أداء المكتبات الاكاديمية في الجامعة. وطبقت الدراسة المنهج الوصفي النوعي واستخدمت المقابلة الشخصية مع مدراء المكتبات عينة الدراسة (المكتبة الرئيسية، المكتبة الطبية، مركز المعلومات بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مكتبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية)، وكذلك طبقت أسلوب الملاحظة لقائمة مراجعة تم تصميمها بناءً على عناصر المعيار العربي الموحد.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن للمكتبات عينة الدراسة مباني مستقلة للاستخدام الحصري والانشطة الاخرى المتعلقة بها، أن المكتبة الرئيسية لها سياسة واضحة لكل خدمة تقدمها، فهي تعتبر المزود الرئيسي والمكتبة الحاضنة لجميع المكتبات داخل الجامعة في اشتراكاتها والعمليات الفنية ما عدا المكتبة الطبية فهي تشترك معها في اشتراكاتها للمصادر الالكترونية، أما في العمليات الفنية فهي مستقلة بذاتها. كذلك فإن جميع المكتبات عينة الدراسة توافقت مع بنود المعيار فيما يتعلق بعملية الاستبعاد من حيث السياسة وعناصرها الزمنية والموضوعية. وأيضًا أن قسم المراجع في المكتبة الرئيسية يقدم خدماته بشكل فعّال وباستخدام كل الطرق التي تم الإشارة إليها في المعيار ويتفوق على ما جاء ذكره في بنود المعيار المتعلقة بالخدمة المرجعية، أما مكتبتي مركز المعلومات بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية والمكتبة الطبية فإنها تقتصر على الطريقة المباشرة (بزيارة المستفيد للمكتبة ومقابلة موظفي الخدمة المرجعية) وغير مباشرة (البريد الإلكتروني، الهاتف، الفاكس). وكذلك تلاءمت جميع المكتبات عينة الدراسة مع ما جاء به المعيار فيما يتعلق بوضع سياسة وشروط مرتبطة بخدمة الإعارة توضح نوعيات وعدد الإعارات، مدة الإعارة، فئات الإعارة لكل فئة من المصادر ولكل فئة من المستفيدين.

وبناء على النتائج فإن الدراسة توصي بعمل عمادة علمية مختصة للمكتبات، بحيث توحد الإجراءات الفنية والعامة وتسهل عملية التبادل، وتفعيل دور تطبيق المعايير العربية والأجنبية في المكتبات الأكاديمية لتيسير التعامل مع المكتبات الأخرى. وأيضًا كاقتراح للمعيار نفسه إنه لابد أن تستحدث المعيار في مجال الخدمات الالكترونية، لأن في الوقت الحالي في عصر الثورة التكنولوجية وتقنية المعلومات استحدثت الكثير من الخدمات والتي تقدمها المكتبات سواء فيمل يتعلق بالخدمة المرجعية (Ask librarian، RSS) وكذلك الأسئلة الشائعة، شبكات التواصل الاجتماعي وغيرها، بالإضافة للمستجدات فيما تتعلق بتقديم خدمة الإعارة والارجاع والتجديد على الموقع.

الكلمات المفتاحية: التقييم- المعيار العربي الموحد- المكتبات الجامعية

مقدمة الدراسة

شهدت المكتبات في السنوات الأخيرة تطورات ملحوظة ومتتابعة في كافة خدماتها التي تقدمها تلبية لاحتياجات مستفيديها، فالهدف الأساسي الذي وجدت من أجله هو مطابقة احتياجات مستفيديها بأحدث المعلومات كل في مجال اختصاصه، ويأتي ذلك من خلال الأنشطة والبرامج والعمليات المختلفة التي تقدمها في سبيل تحقيق مختلف الاحتياجات المعلوماتية.

وفي ظل التطورات المتقدمة في عالم التقنية والتكنولوجيا تعددت وتنوعت الخدمات المكتبية وأصبحت تلاحق ركب التطور التقني وتصل إليه أينما كان وفي أي وقت شاء، ويشير اليحمدي (٢٠١١) إلى أن «خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات الحصيلة النهائية لإدارة التفاعل بين الموارد المعلوماتية البشرية والمادية». حيث ظهرت نتيجة لذلك معايير عالمية تحكم العمل في المكتبات بمختلف أنواعها، حيث تعد المعايير وسيلة للوصول إلى غاية محددة (البوسعيدي، البادي ،٢٠١٤). وتعتبر دليل ومنهج تتبعه أي مؤسسة لتحقيق مستوى فعال من أدائها وتستطيع تحقيق نجاحها على أكمل وجه، ولا يخفى على المكتبات التي تعتبر من أساسيات المؤسسات التي يجب أن تستند على معايير عالمية في أداء أنشطتها وبرامجها على أكمل وجه. ومن بين هذه المكتبات التي تستند على عناصر لمعايير عالمية المكتبة الرئيسية، المكتبة الطبية، مركز المعلومات التابع لكلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ومكتبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية الموجودة جميعها في جامعة السلطان قابوس التي سعت إلى التنويع من خدماتها وتسهيلها لمستفيديها وجميع مرتاديها، فجميع هذه تهدف إلى توفير مصادر معلومات متخصصة وذات جودة عالية خدمة لكافة مرتاديها من الطلبة أو الموظفين العاملين في القطاعات المختلفة سواء أكانوا من داخل الجامعة أم من خارجها؛ ولذلك جاءت هذه الدراسة لدراسة مدى تطبيق هذه المكتبات الأكاديمية للمعيار العربي الموحد.

مشكلة الدراسة:

نظرًا لمميزات سياسة التقييم التي تقوم بها المكتبات من أجل رفع كفاءة أدائها وتطبيقها للمعايير المرتبطة بها، والمساعد في ضمان جودة الخدمات المقدمة، وضمان القدرة على تحديد الحاجات والنواقص. حيث تتيح للأخصائي المعلومات الاستقلالية والوصول إلى أقصى ما تسمح به قدراته المختلفة، فإنه لا بد من وجود دراسات تعمل على قياس هذا التقييم.

ومن هذا المنطلق فقد جاءت فكرة هذا البحث للتعرف على دور المعايير وخصوصًا المعيار العربي الموحد لما يتميز به من تفصيل لعناصر المكتبة وأنشطتها المختلفة في رفع مستوى أداء تقديم الخدمة للمستفيدين في المكتبات الأكاديمية في جامعة السلطان قابوس، وكذلك التعرف على مدى ملائمة أبنية ومساحات المكتبة للأغراض التي صممت من أجلها، مع محاولة إبراز مواطن القوة والضعف في أداء الإجراءات التي تقوم بها المكتبة.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الآتية إلى تقييم واقع المكتبات الاكاديمية في جامعة السلطان قابوس في ضوء المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، ويندرج من هذا الهدف الرئيسي الأهداف الآتية:

١. التعرف على مدى ملائمة أبنية ومساحات المكتبة، وأنظمة الإجراءات الادارية والخدمات العامة والفنية للأغراض التي صممت من أجلها.
٢. إبراز مواطن القوة والضعف في أداء المكتبات الاكاديمية في الجامعة في ضوء المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية.

أسئلة الدراسة:

١. ما واقع المكتبات الاكاديمية في ضوء المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية؟
٢. ما مدى ملائمة أبنية ومساحات المكتبة، وأنظمة الإجراءات الادارية والخدمات العامة والفنية للأغراض التي صممت من أجلها؟
٣. ما هي مواطن القوة والضعف في أداء المكتبات الاكاديمية في الجامعة في ضوء المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية؟

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة على المستويين النظري والعلمي في الآتي:

الأهمية النظرية : تعد هذه الدراسة إضافة جديدة للإنتاج الفكري العماني بشكل خاص والنتاج الفكري العربي بشكل عام فيما يتعلق بالمكتبات الجامعية وجودة أدائها، ومدى توافق هذا النوع من المكتبات مع المعايير الدولية لما لها دور في تطويرها والإرتقاء بمختلف مقوماتها وجعلها معاصرة لكافة التغيرات الحاصلة في مجالها.

الأهمية العملية : تتمثل أهميتها في تقييم المكتبات الأكاديمية بالجامعة باستخدام المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية من حيث تصميم المباني بكل ما تحويه من مرفقات وأقسام (التزويد، النظم الآلية، المراجع، الإعارة) ومداخل سواء كانت داخلية أو خارجية ،بالإضافة إلى الإجراءات الإدارية والخدمات التي تقدمها وبهذا التقييم يمكن لمتخذي القرار وواضعي الخطط والاستراتيجيات في هذه المكتبيات على اتخاذ القرار المناسب ووضع الخطط المناسبة لتتمتع هذه المكتبات بالجودة العالية وترفع من قيمة المؤسسة علمياً. كما يؤمل من نتائج هذه الدراسة وتوصياتها أن تعطي تغذية راجعة لمعدّي المعيار تؤدي إلى تعزيز جوانب القوة فيه وتحسين جوانب الضعف.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية : تقييم واقع تطبيق مكتبات جامعة السلطان قابوس للمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية.

الحدود المكانية : مكتبات جامعة السلطان قابوس (المكتبة الرئيسية، المكتبة الطبية، مركز نظم المعلومات بكلية الاقتصاد والعلوم السياسة، مكتبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية)و تم استبعاد مكتبة كلية التربية ومكتبة المسجد ومكتبة مركز اللغات وذلك لتقارب خصائصها مع مكتبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية.

الحدود الزمنية : العام الدراسي ٢٠١٥/ ٢٠١٦

مصطلحات الدراسة:

التقييم: هو أحد مكونات الإدارة الأساسية يعنى بتطبيق المنهج العلمي لتحديد مدى نجاح أداء برنامج ما، وله دور في اتخاذ القرار حيث يعمل على جمع البيانات اللازمة لتحديد أي من الاستراتيجيات المطروحة مناسبة لتحقيق المطلوب (أبو الخير، ٢٠١٠، ص١٩)

المكتبات الجامعية:» هي مؤسسات المعلومات التي توجد في الجامعات أو الكليات وتقدم خدماتها للطلبة ولأعضاء الهيئة الأكاديمية والإدارية في الجامعة.»(البوسعيدي و البادي،٢٠١٤،ص٦)

المعيار: «مجموعة محددة مسبقاً من القواعد، الشروط أو المتطلبات، تصنيف المكونات، تحديد المواد، الأداء أو الإجراءات، تخطيط العمليات، القياسات الكمية أو الجودة لتوصيف المواد، المنتجات، الأنظمة، الخدمات أو الممارسة.» (المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية،٢٠١٣،ص١١)

المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية: «هو معيار تم إصداره في عام ٢٠١٣م،من خلال الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم)،وقد هدف هذا الدليل لمساعدة المكتبات الجامعية على الارتقاء بمقومات عملها، ومواكبة التغيرات الحاصلة في المجال.»(البوسعيدي و البادي،٢٠١٤،ص٦-٧)

التعريف الإجرائي للدراسة:

التقييم: استخدام المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية كأداة لقياس مدى نجاح أداء المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس.

الاطار النظري

أهمية الاعتماد على المعايير في المكتبات الجامعية:

يعد تحقيق جودة الأداء على جميع المستويات وفي مختلف الأنشطة والخدمات التي تتيحها المكتبات الجامعية ضرورة حتمية في إطار سعي هذه المكتبات للحصول على الاعتماد الأكاديمي الذي يمنحها مكانة مرموقة بين نظيراتها و زيادة قدرتها التنافسية، بالإضافة إلى ضمان التشارك المعرفي والاستثمار الأمثل للموارد المتاحة وتوحيد الجهود، كما أنه توفير للوقت والمال. ولا يتأتى ذلك إلا من

خلال تتبع المعايير المعتمدة وتطبيق القياسات المناسبة على مختلف الأنشطة والبرامج والخدمات التي تقدم بتلك المكتبات.

فئات المعايير في المكتبات الجامعية:

تنقسم المعايير في ضوء الاتحاد العربي للمكتبات الجامعية (٢٠١٣م) إلى فئتين رئيسيتين:

* معايير موحدة شاملة: تغطي أغلب جوانب العمل في المكتبات الجامعية الفنية منها بالإضافة إلى مبنى المكتبة والعاملين فيها.....الخ.

* معايير موحدة جزئية: وهي عادة عبارة عن الممارسات الفضلى Best Practices، الخطوط الإرشادية Guidelines والتي تركز إما على برنامج محدد أو خدمة بعينها.

ضمانات فاعلية تطبيق المعايير في المكتبات الجامعية:

١. توفير كافة المتطلبات والإجراءات التي تضمن التطبيق الفعلي والأمثل للمعايير.
٢. تحديد واختيار مؤشرات قياس وتقويم الأداء توافقا مع رؤية ورسالة وأهداف الجامعة التي تتبعها المكتبة من جهة، وضوابط تطبيق هذه المعايير من جهة أخرى.
٣. تقييم وتقويم دوري مستمر لأداء المكتبة الأكاديمية في ضوء مواكبة التطورات التقنية والمهنية المستجدة في المجال وذلك بتجميع وتحليل ثم مقارنة واستقراء وتأويل البيانات والإحصائيات الخاصة بمختلف الأنشطة والبرامج والخدمات التي تقدمها منظومة المكتبات الجامعية.

المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية:

تم وضع المعيار من قبل فريق من الخبراء العرب المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات والعاملين لفترة طويلة في المكتبات الجامعية ،وممن لديهم مؤهلات علمية عالية وخطو خطوة كبيرة في مجال التأليف والنشر .حيث كان الهدف من إعداد هذا المعيار مساعدة المكتبات الجامعية على تطوير ذاتها ومواكبة التغيرات العالمية المرتبطة بهذا المجال على أن ترتقي هذه المكتبات بمقومات عملها من الموارد البشرية، العمليات الفنية ،الخدمات المعلوماتية، الأنظمة ،الأدوات ،والوظائف التي تقوم بها هذه المكتبات من أجل تحقيق الأهداف التي تصبو إليها. وتم استنباط المعايير التي تضمنها المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية من الدروس المستفادة من أفضل تجارب مؤسسات المعلومات في العالم. كما أن عملية التقييم للمكتبات وفق هذه المعايير تحتاج إلى وجود مؤشرات كمية أو نوعية يتم ملاحظتها داخل المعيار وبذلك يتم تطبيق المعيار إجرائياً على الواقع. حيث ابتدأ المعيار بكلمة رئيس الاتحاد، ثم مقدمة تعرف بالمعيار من حيث القائمون بوضعه، الحاجة له، بعض المصطلحات التي يضمها مع معانيها، مجال تغطيته وتطبيقه العملي، آلية تنفيذه. بعد ذلك انتقل ليستعرض أفضل الممارسات الأجنبية والعربية. كما اتضح متنه وبنيته من خلال الإشارة إلى أبرز الجوانب المتعلقة بالمكتبات الجامعية ومنها التنظيم الإداري والمالي، العضوية في الاتحادات والجمعيات المهنية، تصميم المباني والمساحات، أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة ومكافحة الأزمات، بناء المجموعات

وتنميتها، أنظمة الإجراءات الفنية، النظم الآلية، خدمات المعلومات الرقمية، سياسات تسويق الخدمات وآلياته، الحضور الإلكتروني للمكتبة الجامعية. وأخيراً المصادر العربية والأجنبية التي استند عليها المعيار. والدراسة التي بين أيديكم ركزت على جوانب محددة من هذا المعيار وهي تصميم المباني وتوزيع المساحات، أنظمة الإجراءات الإدارية، قسم التزويد، قسم النظم الآلية، قسم المراجع، وكذلك قسم الإعارة.

المكتبات الأكاديمية في جامعة السلطان قابوس:

جامعة السلطان قابوس صرح علمي مرموق له باع كبير في مجال البحث العلمي والتقدم المعرفي في شتى المجالات والتخصصات التي تشملها، وهذا التقدم الملحوظ ما هو إلا انعكاس لما تقدمه المكتبات الأكاديمية في هذه الجامعة من خدمات ومصادر معلومات تتصف بالجودة العالية والموثوقية. حيث تضم الجامعة العديد من المكتبات الأكاديمية أهمها(المكتبة الطبية، مركز المعلومات بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مكتبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، مكتبة كلية التربية، مكتبة مركز اللغات، ومكتبة المسجد) علاوة على ذلك المكتبة الرئيسية التي جاء افتتاحها تزامناً مع افتتاح الجامعة عام ١٩٨٦م،وهي في نمو مستمر حيث بلغت مقتنياتها حوالي (٣٤٦,٢٢٨)مجلداً و(٨٤٣٥) مادة سمعية وبصرية، وأكثر من (٤١,٢٥١)عنوان دورية علمية إلكترونية، وبلغ عدد الأطروحات ما يقارب (١٢,٥٣٥,٣٣٦).وتم انتقال المكتبة إلى المبنى الجديد الكائن في الجانب الأيمن من مركز جامعة السلطان قابوس الثقافي عام ٢٠٠٩م وهو مكون من سبعة طوابق وبها ثلاثة أقسام رئيسية هي إدارة المكتبة ،خدمات المعلومات ،والخدمات الفنية.(١)

الدراسات السابقة

بعد الاطلاع على أدب الموضوع، واستقرائه، ومسح الدراسات السابقة حول موضوع تقييم المكتبات بناءُ على معايير التقييم، وجدنا بأن هناك دراسات كثيرة تناولت أحد محاور الدراسة الحالية، فبعضها تناول موضوع تقييم الخدمات المكتبية لفئات معينة، وبعضها بشكل عام . وبعضها تناولت عن عنصر معين كالمباني والمساحات، والبعض الآخر تناول عن الأنظمة بمختلف أشكالها سواء كانت الفنية أو إدارية أو نظم آلية. إلا أن الدراسات التي تطرقت إلى موضوع الأنظمة قليلة جدا، وعلى حد علم الباحثات لا توجد دراسة تناولت كل هذه المعايير بصورة مفصلة في دراسة واحدة.

ولعل أقرب الدراسات إلى الدراسة الحالية هي دراسة البوسعيدي والبادي (٢٠١٤) بعنوان دور المعايير في رفع مستوى الأداء في المكتبات الأكاديمية: مقترح لوضع معايير للمكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس في ضوء معايير ALA و المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن اعلم، حيث تختلف الدراستان في تقييم الخدمات ومعرفة دورها في رفع مستوى الأداء في المكتبات فتناول الباحث معياريين ووجد أهميتهما لرفع مستوى أداء المكتبات. أما دراستنا الحالية تركز على تفريغ معظم عناصر المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية؛ لملاحظة مدى تطبيق عناصر هذا المعيار من قبل

---

١ تم الحصول على الإحصائيات المذكورة أعلاه من دراسة (البوسعيدي،البادي،٢٠١٤).

الأربع مكتبات عينة الدراسة (المكتبة الرئيسية، المكتبة الطبية، مركز المعلومات بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مكتبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية). حيث تم تقسيم الدراسات السابقة حسب المحاور الرئيسي للدراسة أهمها: تقييم الخدمات المكتبية بشكل عام، تقييم الخدمات المكتبية لفئات معينة، الاستغلال الأمثل لتصميم المساحات داخل أبنية المكتبة للأغراض التي صممت من أجلها، إجراءات تقييم العاملين في المكتبة، إجراءات النظم الآلية والأعمال الفنية في المكتبة. وهي كالآتي:

- تقييم الخدمات المكتبية بشكل عام:

يعتبر تقييم المكتبة من جميع نواحيها من الضروريات الواجب على كل مكتبة القيام بها، لما يخلق نوع من التجديد والتطوير لمقتنيات المكتبة وخدماتها المختلفة، حيث توجد دراسات كثيرة في ذلك لتشهد هذا التقييم، وتعمل على تطويرها. ومن أمثلة على هذه الدراسات: قام كلا من البادي والبوسعيدي (٢٠١٤) دراسة حول دور المعايير في رفع مستوى الأداء في المكتبات الأكاديمية: مقترح لوضع معايير للمكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس في ضوء معايير ALA و المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن اعلم ، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية المعايير في تقنين العمل في المكتبات الجامعية، و التعرف على دور المعايير والمواصفات الدولية في رفع مستوى الأداء في المكتبات الجامعية وكذلك تقديم مقترح لوضع معايير موحدة للمكتبات الجامعة في السلطنة التي يمكن أن تستفيد بها الجامعات. حيث استخدمت الدراسة المنهج الاستطلاعي لأهم الأدبيات المنشورة حول موضوع التقييم بناء على المعايير ، واستنتجت الدراسة جملة من النتائج أهمها: من الملاحظ أن المكتبات بجامعة السلطان قابوس لا تعتمد على أي معيار من معايير المكتبات سواء العربية أو الدولية، وعدم تطبيق المعايير بالمكتبات يؤدي في كثير من الاحيان إلى تشتيت الجهود المبذولة سواء في إدارة المجموعات أو إدارة الموارد البشرية، وكما أن عدم وجود معايير مطبقة بالمكتبات يؤدي إلى تداخل في المهام والصلاحيات في المكتبات داخل المؤسسة الواحدة. وتوصي الدراسة بضرورة اعتماد المكتبات في السلطنة بشكل عام على المعيار المقترح ضمن دراستهم والتعديل فيها بما يتوافق مع طبيعة المكتبة من أجل توحيد الجهود في إدارة الموارد البشرية والمجموعات بهذه المكتبات، والاعتراف بها داخل المؤسسة وخارجها كمرجع علمي للمعلومات.

وفي دراسة حالة قام بها كل من حافظي ومزلاج (٢٠١٤) عن الجودة وتقييم الأداء في المكتبات الجامعية مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، حيث هدفت الدراسة إلى معالجة موضوع الجودة وتقييم الأداء في المكتبات الجامعية، من خلال مناقشة بعض التعريفات التي تناولت مفهوم الجودة والتقييم بشكل عام، والجودة وتقييم الأداء في مكتبة جامعة الأمير عبد القادر على وجه الخصوص، كذلك العمل على قياس وتقييم الأداء داخل المكتبة المركزية للجامعة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي الذي يهدف إلى تصور واقع جودة الخدمات المكتبة، مع الاعتماد على أسلوب التحليل، والملاحظة والمقابلة والاستبيان. وتوصلت الدراسة إلى نتائج كثيرة تشير إلى رغبة المكتبة لمعايير الجودة، حيث توضح مكتبة د.أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية من أهم المكتبات الجامعية التي اعتمدت

على استراتيجية تطبيق الجودة، أن البنية التحتية متوفرة بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر، وهي من أولى متطلبات إدارة الجودة في المكتبات الجامعية وهذا بمستوى عالي حيث تتضمن شبكة الاتصالات، أين تتوفر الجامعة على مركز الأنظمة وشبكات الإعلام والاتصال و التعليم المتلفز عن بعد. وتوصي الدراسة بضرورة الاهتمام بالبحوث والتطوير والاهتمام بالتدريب والتنمية البشرية وكذا تحقيق الريادة التقنية، والعمل على تشجيع العمل الجماعي والابتكار، توفير القيادات الواعية والمتفتحة والاهتمام بالمستفيد وجعله العامل الأول الذي يؤثر على قرارات المكتبة.

- تقييم الخدمات المكتبية لفئات معينة:

دائمًا ما تلتزم المكتبات المتخصصة في خدمة مستفيديها حيث تهتم في تقديم كل سبل الوصول لمصادر المعلومات بكافة اشكالها بما يتناسب بطبيعة المستفيدين منها، ومن أمثلة على ذلك المكتبات المدرسية حيث دائماً ما تلبي حاجات الطلاب في دعم مختلف المقررات الدراسية التي يدرسوها في المدرسة بمختلف المراحل، وكذلك تقدم المكتبات خدماتها لذوي الاحتياجات الخاصة باعتبارهم جزء وعنصرا من عناصر التنمية في المجتمع، حيث لا بد من تقديم كل المصادر المتاحة بصورة سهلة ومرنة وقابلة للاستخدام. ومن أمثلة على هذا النوع من الدراسات التي تتبنى تقديم خدماتها لفئات معينة كالآتي: في دراسة قام بها ميلود (٢٠١٤) حول واقع تطبيق المعيار العربي الموحد على المكتبات المدرسية: مكتبات ثانويات مدينة مستغانم –الجزائر – بين الواقع وجودة الأداء. وهدفت الدراسة إلى تبيان وتوضيح أهداف المكتبات المدرسية ووظائفها في ظل المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية، تلقي هذه الدراسة الضوء على الصعوبات التي تواجه رواد المكتبات المدرسية إذا كانت المكتبة بعيدة عن جودة الأداء، وتبيان الطرق التي نجدها مناسبة لتأسيس علاقة واقعية بين العملية التعليمية واستخدام المكتبة للمعيار العربي الموحد كعنصر مساند للمنهج الدراسي. وقد طبقت الدراسة المنهج المسحي الميداني. وخرجت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها لم تخصص مساحات كافية ومناسبة لمختلف مجموعات المكتبة من مصادر المعلومات، كما لا توجد هناك معايير لازمة لمباني المكتبات وتأثيثها، وتتوفر بالمكتبات المختارة كعينة للدراسة شروط التهوية والإضاءة، ولكن التدفئة والتبريد فهي مفقودة تماما، بعضها في طور الإنجاز، إلا مكتبة واحدة تمتلك أجهزة التدفئة. وأغلب المكتبات المختارة كعينة للدراسة تقع في مكان بعيد عن الضوضاء، وأماكن تجمع التلاميذ في الثانوية، والمساحات الإجمالية للمكتبات المختارة كعينة للدراسة لم تصل إلى المساحة التي حددها المعيار. وأهم التوصيات التي توصي بها الدراسة ضرورة التفكير في إعداد خطوات نحو الأمام من أجل تطوير مباني المكتبات المدرسية وربطها للتشجيع وزيادة ميزانياتها بنظام أمني يحمي المكتبة من الكوارث الطبيعية والحرائق والسرقات بما يضمن سلامة محتويا على اقتناء تكنولوجيا المعلومات.

- الاستغلال الأمثل لتصميم المساحات داخل أبنية المكتبة للأغراض التي صممت من أجلها:

يعتبر مبنى المكتبة الانطباع الأول الذي ينظر إليه المستفيد وتعطيه من الوهلة الأولى مدى قدرة حصوله على مصادر المعلومات الذي يحتاج إليه، حيث أن المبنى هو ما يخزن ويودع فيه كل المقتنيات من خلال

وضعه في مساحات ملائمة داخل المكتبة بشكل مرتب ومصنف بتصنيف مقنن يلتزم به، لذلك لا بد من التزام المكتبة بالمعايير الدولية لبناء مبنى المكتبة وتجهيزاته المختلفة، حيث وجدت دراسة واحدة حول كيف يتم الاستغلال الأمثل لمساحات المكتبة من الداخل وترتيبها ليسهل للمستفيدين الحصول على ما يحتاجوا ا إله من مصادر من كافة أرجاء المكتبة وهي:

فقد أشار عبد السلام (٢٠٠٧) إلى دراسة حول الاستغلال الأمثل للمساحات الفراغية داخل الابنية المكتبية، حيث يعتبر الفراغ المتغير والمتحرك مطلبًا ملحًا داخل أبنية المكتبات بمختلف المؤسسات العامة أو الخاصة، حيث هدفت الدراسة على وضع خطوط إرشادية عامة ومختلف الضوابط التي تساعدهم على الإعداد الجيد والتخطيط والالمام بالمتطلبات الضرورية. اتبعت الدراسة المنهج التاريخي في عرض مراحل التصميم المتعلقة بالأنشطة المكتبية. كذلك استخدمت المنهج التحليلي لوضع الحسابات والجداول والمقارنات في مختلف الأنشطة المكتبية. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن الانسان هو ثروة حقيقية تدفع للتطور الاقتصادي والتقني، كذلك هو الهدف النهائي للتخطيط الذي يهيئ للآخرين الخدمات المناسبة. وتوصي الدراسة بضرورة مراعاة توجيه الأبنية لتوافق الظروف المناخية للمنطقة عند تصميم البناء. كذلك المحافظة على سمات وخصائص التراث والبيئة عند تصميم الأبنية المكتبية. كذلك وضع خطط لأنظمة الطوارئ والأمان البيئي والسلامة من أخطار الحوادث والحرائق.

- إجراءات تقييم العاملين في المكتبة:

إن نجاح أي مؤسسة قائم في البداية على مدى كفاءة العاملين فيها، حيث يعتبر العنصر البشري هم مصدر قوة وتنمية في المؤسسة، لذلك لابد من تطبيقهم لمعايير عالمية مقننة ينبوا عليها إجراءات المؤسسة نفسها في تلبية متطلبات العمل، وتلبية حاجات المستفيدين منها. حيث وجدت بعض الدراسات التي تعتمد على تقييم مستوى أداء عامليها على مستوى أداة معينة يتم الرجوع إليها. ومن هذه الدراسات:

دراسة قام بها كلا من وديعة وعز الدين (٢٠١٤) عن نظام تقييم أداء العاملين في المكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية بمكتبات جامعة قالمة، حيث هدفت الدراسة إلى تحليل نظام تقييم أداء العاملين في المكتبة الجامعية الجزائرية والتعرف على نقاط القوة والضعف فيه وفهم مكوناته للخروج بنتائج واقتراحات حول نظام تقييم أداء العاملين، وكيفية الاستفادة من تطبيقاته من أجل تعظيم مكاسبه بالنسبة للمكتبة أو العاملين. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ووضع الاستبانة اداة لها، حيث بلغت العينة حوالي ٣٠ مكتبيًا. وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها إن كثرة وجود الأخطاء والمشكلات في نظام التقييم تحول دون الوصول إلى نتائج موضوعية تعبر عن تقدير حقيقي لأداء العاملين، وهذا ما يصعب قبول العملية لدى مختلف الأطراف المشتركة فيها وتؤثر سلبا على مصداقية نظام التقييم ككل. وتوصي الدراسة على ضرورة وضع معايير واضحة ومفهومة ومشروحة للقائمين على استخدامها، ويفضل استخدام معايير موضوعية في تقييم الأداء.

وفي دراسة أجنبية أخرى حول تقييم مستوى العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات قام بها كافير (Keefer) (٢٠٠٧)، هدفت الدراسة إلى معرفة أداء العامل، وتقييم مستواه على نحو أقرانه الآخرين من

حيث كفاءته ومدى التزامه في معايير المكتبة المبني عليها، حيث دائما ما يبحث عن فرص جديدة لتعزيز رضا العملاء. حيث طبقت الدراسة استمارة موحدة لكافة العاملين في مجال المكتبات وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها أنه العاملين ما زالوا على تطبيق للمعايير التي تتبناها المكتبة في تنظيم عمليها، وكذلك إنهم ما زالوا على دراية بأهمية العمل الذي يقوموا به وغنه يخدم فئات كبيرة من المستفيدين.

- إجراءات النظم الآلية والأعمال الفنية في المكتبة:

لقد سارعت معظم المكتبات إلى تقنين واستخدام نظم آليه متطورة تعمل على تيسير أعمالها وتدريب مستفيديها بصور مستمرة، حيث تعتبر هذه النظم أداة وأسلوب أساسي يحقق قيمة مضافة وفاعلة في إدارة المعرفة للمكتبة بشتى أنواع الخدمات التي تقدمها. حيث تم الاطلاع على عدد من الدراسات حول هذا الموضوع ومن أهمها:

قامت دلهوم (٢٠١٥) دراسة حول تحسين فعالية أداء المكتبات الجامعية باستخدام النظم الآلية للمعلومات دراسة ميدانية بمكتبات جامعات قسنطينة١ وقسنطينة ٢ وقسنطينة ٣ بالجزائر، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة هل يوجد كادر بشري مؤهل للتعامل مع تكنولوجيا نظم المعلومات، التعرف على مدى جودة البرمجيات وأمنها وملائمة مخرجاتها وخدماتها للمستخدم والمستفيد النهائي، التعرف على التجهيزات المادية من أجهزة الحاسبات وملحقاتها والبنية التحتية كافية ومناسبة، والتعرف على ايجابيات وسلبيات النظم المستخدمة ، وما مدى تأثيرها على الأداء. فقد اعتمدت الدراسة على دراسة الحالة على ثلاث عينات هي: مكتبات كل من جامعات قسنطينة١ وقسنطينة٢ وقسنطينة٣، وتم استخدام (استمارة الاستبيان في شكل مقابلات مقيدة) كأداة لتجميع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها إن كفاءة النظم الآلية يحكم عليها أكثر المتخصصون في الإعلام الآلي. وتم التوصل لضرورة وجود هيكل مستقل يشرف على استخدام النظم ومتابعة عملها وتعديل المهام المصاحبة لإحلال النظام الآلي.

الخلاصة التأليفية:

بعد الاطلاع على مختلف الدراسات في مختلف محاور الدراسة وتحليلها، استنتجت الباحثتان جملة من النتائج أهمها:

١. إن التعرف على أهمية المعايير والمواصفات الدولية لها دور كبير في تقنيين العمل ورفع مستوى الأداء والكفاءة.
٢. إن البنية التحتية هي من أولى متطلبات إدارة الجودة في المكتبات لما تتضمن شبكة الاتصالات، ومركز للأنظمة والتعليم.
٣. إن عمال المعرفة لهم دور كبير في رفع أداء المكتبة لما ينعكس على مستوى الخدمات المقدمة.
٤. ضرورة توفير مقتنيات المكتبة بكامل أشكال مصادر المعلومات الإلكترونية والمجلات العلمية المتخصصة وكذا المواد المسجلة على وسائط مسموعة أو مرئية كالأشرطة والاسطوانات.

٥. ضرورة وضع معايير واضحة ومفهومة ومشروحة للقائمين على استخدامها، ويفضل استخدام معايير موضوعية في تقييم الأداء.

منهج الدراسة واجراءاتها

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي النوعي، وهو من المناهج الذي يتوسع استخدامه في العلوم الاجتماعية والإنسانية. فالمنهج النوعي هو بحث متفاعل (السالمي،٢٠١٤) حيث يلتقي فيه الباحث غالبًا مع المبحوثين وجهًا لوجه للنقاش المفتوح حول قضية البحث، ويعتمد على استخدام الطريقة الاستقرائية في البحث، حيث يبدأ الباحث بجمع البيانات عن طريق الملاحظة ثم للاستماع المباشر ليصل إلى نتائج معينة. وللتوصل إلى النتائج وتحقيق أهداف الدراسة فإن الدراسة استخدمت قائمة المراجعة كأداة لها، حيث تتم من خلال ملاحظة الباحثات لما سيتم دراسته، وكذلك طبقت الباحثتان أداة المقابلة. حيث قُسمت الاستمارات المستخدمة إلى عدة محاور حسب الأسئلة البحثية، لتعميق النتائج وزيادة صدق الأداة، وتم تحليل بيانات قائمة المراجع وتفسيرها والتدليل عليها وإثبات صدقها من عدمه بالاعتماد على نتائجها، ووزعت الاستمارة على مدراء المكتبات عينة الدراسة. حيث استخدمت الباحثتان هذا المنهج بهدف الوصول إلى نتائج ذات عمق فكري من خلال اختلاف وجهات النظر وتعدد الآراء حول موضوع واحد.

أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المقابلة لتكون كأداة رئيسية للحصول على بيانات مفصلة ومتعمقة لتفسير نتائج الدراسة، حيث تمت عن طريق التبادل اللفظي والحوار المباشر مع مدراء المكتبات عينة الدراسة، وقد استخدمت الباحثتان هذه الأداة للتعمق في نتائج هذه الدراسة وتوضيحها والتعرف على مدى تطبيق المعيار بطريقة تفصيلية. وكذلك لملائمتها على عينة الدراسة كونهم فئة متخصصة في المجال وذلك للحصول على معلومات دقيقة وموجهة تعبر عن موضوع الدراسة. وطبقت الدراسة أسلوب أخر وهو أسلوب الملاحظة، على بعض العناصر من المعيار التي تستطيع فيها البحاثتين النزول الميداني للمكتبات عينة الدراسة، وتعبئة قائمة المراجعة المصممة لذلك.

عينة الدراسة:

٤ مكتبات من مكتبات جامعة السلطان قابوس (المكتبة الرئيسية، المكتبة الطبية، مركز نظم المعلومات بكلية الاقتصاد والعلوم السياسة، مكتبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية).

عرض نتائج الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع تطبيق المكتبات الأكاديمية في الجامعة عينة الدراسة(المكتبة الرئيسية، المكتبة الطبية، مكتبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، مركز المعلومات في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية للمعيار العربي الموحد، حيث تم تفريغ معظم عناصر المعيار في قوائم منفصلة واستخدام الملاحظة لتعبئة قائمة المراجعة، وكذلك تم إعداد مقابلة مع مدراء المكتبات عينة الدراسة.

أولًا: قائمة المراجعة:

بالنسبة لقائمة المراجعة التي تم تصميمها بناء على عنصر تصميم المباني وتوزيع الملاحظات، حيث اكتفت الباحثتان من أداة الملاحظة لهذه العنصر في القائمة، حيث تحتوي على عدة عناصر أهمها: الموقع والتصميم الداخلي، توزيع المساحات، منطقة الدخل، منطقة المستفيدين، منطقة الإعارة، المنطقة الخارجية.

-تصميم المباني وتوزيع المساحات: الموقع والتصميم الداخلي:

يشترط في المعيار العربي الموحد أن يكون مبنى المكتبة مستقل للاستخدام الحصري ويسهل الوصول إليه من جانب المستفيدين، وهذا ما نجده في المكتبات عينة الدراسة فلها مباني مستقلة للاستخدام الحصري والانشطة الاخرى المتعلقة بها، حيث أن المكتبة الرئيسة لها مبني كبير داخل الحرم الجامعي ولكنه غير متمركز في وسط الحرم الجامعي، وتابعة لمبنى المركز الثقافي الذي يضم القاعة الكبرى وقاعة الاستقبال ومركز الدراسات العمانية، ففتح المكتبة كان متزامن مع إنشاء الجامعة في عام ١٩٨٦م، كذلك المكتبة الطبية التي تتبع وتقع بجوار كلية الطب والعلوم الصحية ففتحها متزامن مع فتح الكلية في عام ١٩٨٦م، أما بالنسبة لمكتبة الآداب والعلوم الاجتماعية كذلك لها مبنى مستقل يتبع هيكلة الكلية إداريًا فتم إنشائها متزامن مع فتح الكلية في عام ١٩٨٧م ، كذلك مركز المعلومات التابع لكلية الاقتصاد والعلوم السياسية فتحها متزامن مع فتح الكلية في عام ١٩٩٣ ، وكذلك فإن هذه المكتبات لها موقع يسهل الوصول إليها بسهولة سواء ترجلًا أو خلال وسيلة مواصلات ولها مداخل مفتوحة لجميع المستفيدين. وأماكنها مناسبة بعيدة عن مركز الضوضاء الخارجي، وهذا ما يتوافق مع نتائج دراسة حافظي ومزلاج (٢٠١٤) «أن البنية التحتية متوفرة بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر وهي من أولى متطلبات إدارة الجودة في المكتبات الجامعية، وهذا بمستوى عالي حيث تتضمن شبكة الاتصالات، أين تتوفر الجامعة على مركز الأنظمة وشبكات الإعلام والاتصال و التعليم المتلفز عن بعد" ولكن لا تتفق مع دراسة السعيد (٢٠٠٦) "إن مبنى مكتبة الدكتور أحمد عروة لا يستجيب للمعايير المعمول بها عند تصميم مباني المكتبات الجامعية و ما يؤكد هذا الرأي ما يلاحظه أيا كان من تفرقة لبعض أقسامها كقسم الدوريات" ، بالنسبة للمناطق داخل المكتبة نفسها فيراعي فصل المناطق التي تتسم بالضوضاء (الإعارة والمراجع) عن المناطق الطبيعة الهادئة (قاعات القراءة والمقصورات الخلوات البحثية ما عدا في مكتبة كلية الآداب لأنها تتسم بصغر المبنى، وكثرة المصادر التي تحتويها فإنها غير قادرة على فصل المناطق وإعداد أقسام لكل خدمة تقدمها.

توزيع المساحات:

يعتبر توزيع مساحات المكتبة للأغراض التي صممت من أجلها ضرورة ملحة في كل مكتبة أن تتصف بكامل الخدمات الضرورية حتى تستخدم المساحات لأغراض الدراسة والبحث والتعلم للمستفيدين، كذلك ضرورة توفير كافة المقومات كشبكات الصرف الصحي والمياه والغاز، للمكتبات عينة الدراسة توفر مساحة آمنة لأغراض الدراسة والبحث والتعلم وكافية لتلبية احتياجات المستفيدين والمجموعات والعاملين، بالإضافة إلى إمكانية التوسع المستقبلي، وتحتوي على ممرات وسلالم ومصاعد، ولها

مساحات تشغيلية تشمل شبكات الصرف الصحي والمياه والغاز وضبط الكهرباء، ما عدا في مكتبة كلية الآداب فإنها طابق أرضي واحد ولا يمكن توفير هذه المساحات كلها.

منطقة المدخل:

أما بالنسبة لمنطقة المدخل للمكتبات فينبغي على جميع المكتبات أن تضم مكتب استقبال/ استعلامات، وكذلك يكون واسعًا يسمح بحركة للزائرين ، وأيضًا يضم مقاعد للانتظار ومنافذ للبحث السريع وذلك بناء على عناصر المعيار العربي الموحد، فجميع المكتبات عينة الدراسة تشمل على مداخل ولها مكتب للاستقبال والاستعلامات يجمع بين وظيفتي خدمة الإعارة والإمداد بالمعلومات الأولية السريعة، حيث أن هذه المداخل واسعة، تعطي الانطباع الأول عن المكتبة، ويسمح الحركة للزائرين بحرية، وكذلك القدرة على استقبال المجموعات أثناء المجموعات أثناء الجولات الإرشادية بالمكتبة أو أي نشاط آخر، حيث تتميز المكتبة الرئيسية ومركز نظم المعلومات بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بوجود مداخل واسعة ومنفصلة للذكور والإناث، أما مكتبتي الآداب والطبية فلها مدخل واحد مشترك لجميع المستفيدين سواء ذكورًا أو إناثًا. كذلك المداخل مناسبة لعرض الاقتناءات الجديدة الواردة إلى المكتبة، فهي مزودة بأرفف للكتب الجديدة وعرض المقتنيات كما هو الحال في المكتبة الطبية ومكتبة كلية الاقتصاد.

منطقة المستفيدين:

تشكل منطقة المستفيدين المنطقة الأكثر استخدامًا لذلك لابد أن تجمع مواصفات عالية الجودة، حيث لا بد على المكتبة أن توفر أماكن للقراءة والاطلاع وأماكن لاستخدام الحواسيب الشخصية، كذلك لابد من توقير أماكن للدراسة الجماعية والتعلم والتدريس وتوفير خدمات الاستنساخ والاستشارات السريعة، حيث وجدنا أن جميع المكتبات عينة الدراسة تحتوي على أماكن للقراءة والاطلاع الجماعية وللمذاكرة الفردية، كذلك توجد أماكن للخلوات البحثية ومقصورات(القراءة الهادئة، استخدام أجهزة الكمبيوتر الشخصية، كذلك يتم توفير أماكن للدراسة الجماعية والتعلم والتدريس، حيث تحتوي المكتبة الرئيسية والمكتبة الطبية على معامل حاسوبية لإعداد الورش والمحاضرات وكذلك على قاعة محاضرة للتدريس وإلقاء المحاضرات، كذلك المكتبة الطبية تحتوي على قاعة للتدريس، وجميع هذه القاعات والمعامل مزودة بأجهزة العرض المختلفة والسبورة الذكية أو التقليدية، ومزودة بكراسي وطاولات، وواسعة، ويستطيع المستفيد الوصول إليها بسهولة.

منطقة الإعارة:

يشير كردي(٢٠١٠) إلى أن «خدمة الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات وأحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين وهي كذلك معيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات ومراكز المعلومات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها». هذا ما يؤكده المعيار العربي الموحد على أن يكون قسم الاعارة بعيد عن أماكن القراءة والدراسة، وأن يكون قريبًا من أماكن فرز الأوعية، ونظام النقل الداخلي بالمكتبة. كذلك لا بد أن يزود قسم الاعارة بأرفف لجميع المواد المطلوبة أو المحجوزة، وضرورة توفير عربات مناسبة لنقل الكتب ومقاعد انتظار، وتوفير قسم

خاص للإعارة بحيث يكون مكان لتلقي شكاوى المستفيدين واقتراحاتهم . فحيث يتوفر في كل مكتبة من مكتبات عينة الدراسة على قسم الإعارة وهو قريب من أماكن فرز العينة، وأنظمة النقل الداخلي في المكتبة، حيث جميع المكتبات مزودة بجهاز الإعارة الذاتي، حيث أن المستفيد يقوم بنفسه بالاستعارة والتجديد والارجاع لمقتنيات المكتبة. ما عدا في المكتبة الطبية فإن اختصاصي الإعارة هو من يقوم بالاستعارة للمستفيد عن طريق نظام السينفوني. وتوفر أرفف مناسبة للمواد المطلوبة أو المحجوزة، وتوجد في كل مكتبة عربات خاصة لنقل الكتب، يتميز قسم الإعارة على إنه مجهز بمناضيد مناسبة للعاملين يكون ارتفاعها مناسبًا للتعامل مع الجمهور وجهًا لوجه، حيث إنه مزود بأجهزة كمبيوتر وماسحات ضوئية. ومساحة قسم الإعارة مناسبة للتحدث مع المستفيدين وتلقي شكاويهم.

المنطقة الخارجية:

إن المكتبة حالها حال أي مبنى لابد أن توفر له مساحة خارجية مناسبة لخدمات الطوارئ، ومواقف للسيارات سواء للعاملين أو للمستفيدين، فالمعيار العربي الموحد يؤكد على ضرورة توفير ممرات لخدمات الوصول للمكتبة بكل سهولة، وكذلك لابد أن تكون البوابة الرئيسية محددة بوضوح، ويكون الطريق أمامها أكثر اتساعًا، كذلك لابد من توفير مساحة مفتوحة لأغراض التواصل، والاسترخاء أو الانتظار. أنه ينبغي توفير مساحة لسيارات الشحن والتفريغ أمام مبنى المكتبة يراعى فيها التصدي لأي عوامل خارجية عمدًا أو عرضًا. حيث أن في مكتبات عينة الدراسة تتيح المنطقة الخارجية ممرات للوصول خدمات الطواري مثل (الاسعاف والمطافئ وغيرها)، حيث أن المكتبة الرئيسية بها الكثير من المخارج وسهل الوصول إليها، كذلك مكتبة الاقتصاد فهي تتواجد على يسار مبنى الكلية ولا يوجد مباني أخرى ملاصقة لها لذلك لها مخرج كبير وواسع، وأيضًا مكتبة الآداب فهي تقع على نهاية مبنى الكلية وقريبة جدًا من مخارجها، كذلك المكتبة الطبية فهي تقع على بداية كلية الطب ولا يوجد مباني قريبة منها والخروج منها سهل في حالات الطوارئ. كذلك بالنسبة لمواقف السيارات فإنها قريبة جدًا من موقع المكتبة، بالنسبة للبوابة الرئيسية فهي محددة بوضوح وأمامها فناء واسع والطريق أمامها أكثر اتساعًا، كذلك تتوفر مواقف مخصصة لسيارات المعاقين قريبة من البوابة الرئيسية وخاصة المكتبة الرئيسية. وكذلك توجد مساحة لسيارات الشحن والتفريغ أمام مبنى المكتبة يراعى فيها أن تعمل في جميع الظروف، مع توفير مساحات لعربات النقل.

ثانيًا: تحليل عناصر المقابلة:

توصلت الدراسة إلى أن المكتبة الرئيسية بالجامعة تتبع معايير جمعية المكتبات الأمريكية، حيث أردا لها مؤسسوها عند البداية أن تكون مكتبة متنامية وذات جودة عالية قائمة على المعايير العالمية حيث استفادت المؤسسة من تجربة جامعة ((Simony في الولايات المتحدة الأمريكية، على أن يكون للمكتبة أقسام عدة بالتزويد والفهرسة والتصنيف والتجليد والصيانة، وثم تنتقل لخدمات المعلومات كالإعارة والمراجع والخدمات المساندة. من ناحية أخرى يمكن من خلال النظر والملاحظة الحكم على ما كانت عليه المكتبة تتبع معايير عالمية من حيث المبنى وتصميم المساحات، والإعارة لا تكون وفق معايير معينة، ولا يكون هناك مكان لإرشاد القراء، ولا يكون هناك فهرس وقاعات إطلاع تعكس الكيان الملموس والهوية الواضحة للمكتبة الأكاديمية.

في عام ٢٠٠٨م استقدمت لجنة من الخبرات من أمريكيا لتقييم نظام المكتبة بالجامعة ، وهي مكونة من ٣ أفراد للتعرف على المشكلات التي تتعرض لها المكتبة وكيفية تجاوزها بالطريقة السليمة، كذلك التعرف على المحددات التي تتبنى عليها المكتبات، وتمت هذه العملية قبل انتقال المكتبة للمبنى الجديد، أما مكتبيتي كلية الآداب و العلوم الاجتماعية ومركز المعلومات في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية أشارت إلى أن المكتبة تعتمد على معايير عالمية من حيث المساحة، والعاملين بالمكتبة والتجهيزات الأثاث، وتجهيزات المكتبة لذوى الاحتياجات الخاصة، والأمن والسلامة وغيرها، وإنه يتم وفق المستجدات التي تقوم عليها المكتبة في الوقت الحالي وعلى ضوئها يتم التحديث، كذلك بالنسبة لمركز المعلومات فهو يتبع المعايير العالمية، وكلا المكتبتين تتبع المكتبة الرئيسة كونها المكتبة الأم في الجامعة. أما المكتبة الطبية فهي مستقلة في معاييرها، حيث تتبع معيار خاص كونها متخصصة في الجانب الطبي وكل ما يتعلق به من تخصصات فرعية وتداخلات مع المجالات الأخرى، فلكا خدمة تقدمها المكتبة الطبية لها معايرها الخاص سواء كانت فنية أو عامة وهذه تتبع معايير عربية وأجنبية. حيث تتبع في التصنيف تصنيف المكتبة الوطنية الطبية (National Library of Medicine (NLM ، وتستخدم قائمة رؤوس الموضوعات الطبية التابعة لمكتبة الكونجرس الأمريكية (Subject Heading (Mesh. وتستخدم قواعد الفهرسة Anglo American Cataloging Rule. وهنا أشارت إلى أن المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية لا يعطي   في المكتبة الطبية وإنه يفتقد للجوانب المتعلقة بهذا النوع من المكتبات.

اولًا: أنظمة الإجراءات الإدارية:

السياسة هي الأداة التي لا بد أن تتصف بالشمول والدقة والوضوح حتى تنظم سير العمل داخل المؤسسة وتجعل العمل داخلها مأطر بقواعد واضحة لمختلف الإجراءات اللازمة، ويشير المعيار العربي إلى مجموعة من العناصر ذات الصلة بالإجراءات الادارية في المكتبات، حيث لابد من توفير سياسه تحدد مجالات وأبعاد جميع الإجراءات (الفهرسة- التصنيف- التحليل الموضوعي- التكشيف- الاستخلاص... وغيرها)، كذلك لا بد من إتاحة أدوات استرجاعية لكل أنواع المستفيدين المؤهلين ويفضل أن انتاج هذه الأدوات على الشبكة الداخلية للمكتبة وشبكة الجامعة والشبكة الدولية، وإعداد فهارس لكل المجموعات من مصادر المعلومات بالوحدات التابعة للجامعة، بالإضافة إلى فهرس موحد يضم مجموعات كل هذه الوحدات، وضرورة وجود أدوات استرجاعية لكل أنواع مصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة.

حيث تمتلك المكتبة الرئيسية سياسة واضحة لكل خدمة تقدمها، حيث أن هناك سياسة للتزويد، الجرد، الميزانية، والفهرسة والتصنيف، النظم الآلية، ولكل الإجراءات التي تحتويها سواء كان للتوظيف أو توزيع العاملين أو للمنشآت وترتيبها. كذلك المكتبات الأخرى مثل مكتبة الآداب ومركز المعلومات في كلية الاقتصاد تتبعها في هذه السياسات والاشتراكات الالكترونية. أما المكتبة الطبية تشترك معها في اشتراكاتها، أما في العمليات الفنية فهي مستقلة بذاتها.

كما أن المكتبة الرئيسية كونها المكتبة التي تضم جميع المكتبات في الجامعة فإنها تمتلك أداة استرجاع موحدة من خلال الفهرس الموحد (Single Search) حيث يمكن استرجاع جميع مقتنيات المكتبة سواء

المطبوعة أو الإنجليزية ويجمع جميع المكتبات وكذلك يربطها مع الوحدات التي يربطها موقع المكتبة (OPAC) البحث على الخط المباشر.

ثانيًا: قسم التزويد :

١- بناء المجموعات وتنميتها: المعايير العامة:

لابد على كل مكتبة أن تمتلك سياسة تنمية المجموعات على دراسات مفصلة ودورية لاحتياجات كافة مستويات وتخصصات المستفيدين الحاليين والمتوقعين، وتترقب كل التغييرات التي تحدث، وفي عملية التزويد لابد أن تكون مصادر المعلومات في ضوء الميزانيات المرصودة وحجم المباني والمساحات والتجهيزات والتي تنطبق وفق ضمان الجودة والاعتماد، كذلك حتى تتم المكتبة كافة أنشطتها لابد من توفير مساحة ملائمة وعدد عاملين مناسبين مع مؤهلاتهم وتدريبهم وتعينهم للغات والتخصصات العلمية. فالمكتبات عينة الدراسة تستقل بسياستها في عملية تنمية المجموعات المطبوعة أو الورقية حيث تعمل على اقتناء نسخة أو نسختين لكل ما هو جديد في التخصص، وذلك بالتشاور مع القسم المختص في المجال وتحديد الفئة المستهدفة من المكتبة وحجم الميزانية والمساحات والتجهيزات المتاحة، باستثناء مكتبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية فإنها تتبع المكتبة الرئيسية في تنمية مجموعاتها. أما بالنسبة للمجموعات الإلكترونية فالمكتبة الرئيسية هي المزود الرئيسي لها، حيث تتيح لجميع المخولين من داخل الحرم الجامعي وخارجه الوصول المباشر للمصادر الإلكترونية.

٢- المخصصات المالية:

كان في السابق يتم تخصيص ميزانية كبيرة في بتلبية الاحتياجات الفعلية من المصادر المطبوعة والالكترونية، أما في الوقت الحالي فتم تقليص هذه الميزانية نتيجة تأثر المؤسسة بالأزمة الاقتصادية، حيث تعد بمثابة المزود الرئيسي لها. وأن حصة المصادر الالكترونية في الاشتراك والشراء أكبر بكثير من حصة المصادر المطبوعة، وذلك لمواكبة التغيرات في الثورة التكنولوجية وجعل المستفيد متابع لجميع المستجدات في مختلف التخصصات ومسايرة العصر الرقمي. وفي دراسة أحمد (٢٠١٠) يوضح إلى افتقار المكتبات الجامعية بولاية الخرطوم للميزانيات الكافية والفعلية التي تغطى متطلبات تنفيذ وتطوير النظم الآلية في المكتبة.

حيث أن المكتبة الرئيسية تصرف مبالغ طائلة تصل للملايين؛ نتيجة الاشتراك الكبير لمختلف مقتنيات المكتبة بشقيها المطبوع أو الالكتروني.

٣- معايير الاختيار والتزويد:

من شروط المعيار أن لابد من تخصيص ميزانية سنوية لشراء الكتب المناسبة للاحتياجات الفعلية، وكذلك للدوريات وقواعد البيانات. ففي المكتبات عينة الدراسة يتم تحديد المصادر بناء على قوائم الناشرين والمزودين التي تصل إلى هذه المكتبات، ويتم إرسال هذه القوائم إلى مجتمع المستفيدين من كل مكتبة وبشكل خاص الطلاب وأعضاء هيئة التدريس كونهم الفئات الأولى المعنية بهذه المصادر حيث يقومون باختيار المصادر التي تتناسب مع احتياجاتهم ومن ثم يتم فرز هذه الاختيارات ،والحصول على قائمة نهائية ليتم إرسالها إلى الناشر أو المزود الذي تم اختيار المصادر من قوائمه ومن ثم الحصول على

فاتورة بالمبلغ الإجمالي للمصادر ،ومن ثم يتم إرسالها لإدارة الجامعة لتتم عملية الدفع.

ولا تقتصر عملية التزويد على الشراء فقط وإنما وهناك طرق أخرى تقوم بها المكتبات أهمها الإهداء حيث تستقبل المكتبات مجموعة المقتنيات جاءت من مؤسسات أخرى، حيث تقدم الكتب المهداة فائدة للمستفيدين لذلك يتم قبولها وإشعار الجهة المهدية بالمجموعات التي لم يتم استيعابها بعد عملية الاختيار. ،يتم دراسة الطلب من قبل إدارة المكتبة. إرسال خطابات شكر للأشخاص والجهات التي تقدم إهداءات للمكتبة.هذا ما توضحه المكتبة المركزية في الجامعة الإسلامية في غزة، والذي تمثله المكتبات عينة الدراسة، وكذلك التبادل مع المكتبات الأخرى نتيجة أن المكتبة ليست هي المنتج الرئيسي لمقتنياتها. وتبين أن المكتبة الرئيسية هي أكثر مكتبات الجامعة تبادلاً للمصادر مع المكتبات الأخرى بشكل محلي وإقليمي وعالمي كونها منتجة للمعلومات ولديها إصداراتها الخاصة حيث تملك سياسة واضحة تضم سجل للمصادر الموجودة وسجل لأوامر التبادل المرسلة للجهات التي تتبادل معها. كما أنه صرح أحد المدراء في المكتبات عينة الدراسة أن هناك قسم مستقل للقيام بنشاط تنمية المجموعات للمكتبة سواء أكانت الورقية أو الإلكترونية في المكتبة الرئيسية والمكتبة الطبية أما مكتبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية ومركز المعلومات في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية فإنها لا تمتلك قسم مستقل وذلك وفقاً لتبعيتها للمكتبة الرئيسية. عكس دراسة استشارية أخرى قام بها العقلا (٢٠٠٢) حيث إنه يؤكد إلى عدم حصول المكتبة على مصادر المعلومات بطرق أساسية كالشراء أو الطلب أو التبادل. وإنما يتم بطرق أخرى كالإهداء أو الإيداع.

٤- معايير الجرد:

أشار المعيار في متنه إلى أن جرد المجموعات في المكتبات الجامعية يتم بصفة دورية (لا تقل عن سنة ولا تزيد عن ٣ سنوات) بينما ذكر مدير المكتبة الطبية ونائب مدير المكتبة الرئيسية أن عملية الجرد فيها لا تتم بصفة دورية، فكما أشار مدير المكتبة الطبية أن عملية الجرد تتم كل ٥ سنوات وذلك لأن متوسط العمر الافتراضي للكتب الطبية ٥ سنوات، وغالباً ما تبقى الكتب الطبية في المكتبة من ٦-٧ سنوات وذلك بسبب القيمة العلمية للكتب الطبية .من جانب آخر تبين أن المكتبة الرئيسية تقوم بعملية الجرد لفترات متباعدة جدا وذلك لكثرة المصادر التي تضمها المكتبة بشتى أنواعها وأشكالها وقلة العاملين في هذا الجانب. وفي الاتجاه المعاكس وجدنا أن مكتبتي كلية الآداب والعلوم الاجتماعية ومركز المعلومات لكلية الاقتصاد والعلوم السياسية تتوافق مع ما جاء به المعيار حيث تقوم بعملية الجرد بشكل سنوي ويتم ذلك إلكترونيا .حيث هدفت هذه المكتبات من إجراء هذه العملية إلى حصر المقتنيات والتأكد من وجودها وذلك تجنباً لحدوث أي أخطاء تؤدي إلى تعرض أحد المقتنيات للتلف أو الفقد وهي نفس الأهداف التي تسعى المكتبات الجامعية لتحقيقها من عملية الجرد كما أوضحها المعيار .

٥-معايير الاستبعاد:

نمو المجموعات يعني نحن بحاجة إلى حيز أكبر، ومع وجود الرؤية والقابلية للتوسع؛ إلا أنه لابد من الأخذ بعين الاعتبار آلية الاستبعاد للمصادر. وفيما يرتبط بهذه الآلية أشار نائب مدير المكتبة الرئيسية

أن المكتبة تتبع سياسة بعناصر محددة توضح الحالات التي تستبعد فيها المصادر بمختلف أنواعها وكيفية التعامل مع كل حالة بالإضافة إلى تحديد مكان تخزين المادة المستبعدة، ومثالاً على ذلك يتم استبعاد بعض الكتب الخاصة بلغات البرمجة التي لم تعد مستخدمة في الوقت الحالي، ولم تعد لها أي أهمية ويتم تخزينها في مخازن خاصة بالكتب المستبعدة. كذلك مركز المعلومات بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية لديه سياسة واضحة فيما يتعلق بالاستبعاد فالنسخ الإضافية للكتب التي يزيد عمرها عن ١٥ سنة والتي لا يسجل عليها استخدام كثيف أو تسجل من الكتب الدراسية غير المستخدمة حيث يقتني من كل كتاب دراسي نسختين وإذا ألغي هذا الكتاب من الاستخدام في المقررات الدراسية فإنه يتم استبعاده سواء أكانت هاتين النسختين قديمة أو حديثة وتخزن بشكل مؤقت في مخازن خاصة ومن ثم تعرض في معرض الكتب المستعملة الذي يقام سنويا في الجامعة. علاوة على ذلك فإن المكتبة الطبية في الجامعة تستخدم هذه الآلية بحذر وذلك بسبب التكلفة العالية للكتب الطبية وقيمتها العلمية حيث تدوم من ٦-٧ سنوات ومن ثم بعد ذلك يتم النظر فيما إذا تحتاج هذه المصادر للاستبعاد أو لا. أما مكتبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية فإنها تقوم بهذه العملية تزامنا مع عملية الجرد السنوي وتتبع المكتبة الرئيسية فيما يتعلق بمعايير الاستبعاد وسياسته .وكل ما أسلف ذكره يتلاءم مع بنود المعيار فيما يتعلق بعملية الاستبعاد حيث ذكر لابد من وجود سياسة مكتوبة وموثقة ومعتمدة لاستبعاد الوثائق تعتمد على عناصر زمنية (أكثر من عدد معين من سنوات من تاريخ النشر في بعض الموضوعات).كما أن هذه السياسة تحتوي على معيار موضوعي تخصصي لاستبعاد الوثائق في تخصصات لم تعد الجامعة تقدم بها برامج أو قل عدد الطلاب بها أو لم تحتويها سياسة البحوث في الجامعة أو الكلية.

ثالثًا: قسم النظم الآلية:

كل مكتبة من هذه المكتبات لها نظام آلي متكامل وموحد بين جميع المكتبات حيث تستخدم نظام السيمفوني الذي جاء بعد عدة أنظمة تم استحداثها ،واتضح أن مكتبات الجامعة لديها وعي ودراية بآلية إرساء نظام جديد للمكتبة حيث تأتي بشركة أو مجموعة من الخبراء المختصين بعمل دراسة جدوى للنظام والتي تمكن من التأكد أن هذا النظام يتصف بالمرونة لكونه قابل للتعامل مع البيانات المخزنة في النظام السابق وقادر على تقديم خدمات وإمكانيات حديثة وبعد أن تتم الموافقة للنظام وفقاً للنتائج الإيجابية لدراسة الجدوى يتم تدريب العاملين والمستخدمين على هذا النظام الجديد من خلال الدورات والورش التدريبة والكتيبات التعريفية والفيديوهات الإرشادية إلى غير ذلك من الطرق والآليات المستخدمة للتدريب . وهذا يعكس خصائص النظم الآلية كما جاءت في المعيار. إضافة إلى ما سبق فإن نظام السيمفوني يوفر أنظمة فرعية لكل قسم من أقسام المكتبات بالجامعة بالإضافة إلى يحدد الصلاحيات الممنوحة لكل شخص يدخل للنظام وغيرها من الإمكانيات. على الرغم من ذلك فإن هذا النظام به العديد من الثغرات أهمها أنه لا يدعم اللغة العربية وإنما تتم الترجمة في النظام حرفية مما يجعل الاستخدام للنظام غير سلسل. وفي دراسة دلهوم (٢٠١٥) تشير إلى « إن كفاءة النظم الآلية يحكم عليها أكثر المتخصصون في الإعلام الآلي» . وتم التوصل لضرورة وجود هيكل مستقل يشرف على استخدام النظم ومتابعة عملها وتعديل المهام المصاحبة لإحلال النظام الآلي.

رابعًا: قسم المراجع:

أوضح المعيار أن مفهوم الخدمة المرجعية لا يقتصر فقط في الإجابة عن تساؤلات المستفيدين وإنما يشمل العديد من الجوانب فيما يتعلق بتوجيه المستفيدين وإرشادهم إلى المصادر المرجعية وغير المرجعية الرقمية منها والإلكترونية وتدريبهم على استخدامها وتقيمها خاصة طلاب المرحلة الجامعية الأولى .وفي هذا الإطار تشير بعض المصادر إلى أن قسم المراجع في أي مكتبة يعد القسم الذي يتسم بالحيوية بشكل مستمر كونه يتعامل مع المستفيدين باستقبال استفساراتهم والرد على اسئلتهم و والأخذ بمقترحاتهم و تقبل شكاواهم ويتم ذلك بعدة طرق مباشرة (بزيارة المستفيد للمكتبة ومقابلة موظفي الخدمة المرجعية)وغير مباشرة (البريد الإلكتروني، الهاتف، الفاكس، شبكات التواصل الاجتماعي، Ask Librarian، استعراض الأسئلة الشائعة عبر الموقع الإلكتروني للمكتبة).كما يتم إعلام المستفيد بكل ما يصل حديثا للمكتبة من خلال خدمة الإحاطة الجارية وخدمة (RSS) وخدمة البث الانتقائي التي تعلم مستفيدين محددين بما يستجد في مجال اهتمامهم أو تخصصهم .وقد تبين من خلال المقابلات التي تم إجرائها أن قسم المراجع في المكتبة الرئيسية يقدم خدماته بشكل فعّال وباستخدام كل الطرق التي تم الإشارة إليها ،أما بالنسبة لمكتبتي مركز المعلومات بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية والمكتبة الطبية فإنها تقتصر على الطريقة المباشرة (بزيارة المستفيد للمكتبة ومقابلة موظفي الخدمة المرجعية)وغير مباشرة (البريد الإلكتروني، الهاتف، الفاكس) .أما فيما يتعلق بالخدمة المرجعية في مكتبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية فإنها تكتفي بالطريقة المباشرة وذلك بزيارة المستفيد للمكتبة ومقابلة موظف الخدمة المرجعية وتقديم طلبه أو استفساره ويقوم الموظف بالرد عليه وهذا يتعارض مع مفهوم الخدمة المرجعية الذي بينه المعيار.

خامسًا: قسم الإعارة:

يشير المعيار أن المكتبة الجامعية تضع سياسة وشروط مرتبطة بخدمة الإعارة توضح نوعيات وعدد الإعارات ، مدة الإعارة ،فئات الإعارة لكل فئة من المصادر ولكل فئة من المستفيدين. وهذا ما تبين من خلال المقابلات أن لكل مكتبة من المكتبات عينة الدراسة سياسة خاصة فيما يتعلق بالإعارة وتختلف سياساتها في هذا الجانب بناءً على الفئة المستهدفة، حجم المستفيدين من المكتبة، ساعات العمل في المكتبة، وغير ذلك من العوامل التي تعود لإدارة المكتبة .حيث لوحظ أن هذه السياسات تشترك في عناصرها (فئات المستفيدين، عدد الكتب المسموح باستعارتها، مدة الإعارة، غرامات التأخير)، ولكن تختلف المكتبات في تحديد محتويات هذه العناصر، وهي كالتالي:

المكتبة الرئيسية

يختلف استحقاق المستفيدين للخدمة خلال السنة الأكاديمية حسب الفئات التالية، حيث تقتصر فقط على منتسبي الجامعة فقط من طلاب بمختلف مراحلهم الدراسية ومختلف درجاته العلمية، الموظفون، وأعضاء هيئة التدريس.

أما في المكتبة الطبية لا تقتصر فقط على منتسبي الجامعة في المجال الطبي بل تمتد لمستفيدين آخرين خارج الجامعة مثل مجلس الاختصاصات الطبية، والمستشفيات المتعاونة.

الخاتمة (ملخص النتائج، التوصيات، والمقترحات)

أبرز النتائج التي تم الحصول عليها بعد مناقشة نتائج التحليل ومقارنتها مع المعيار، وكذلك وفقاً للأهداف الموضوعية التي وضعت، كما قدمت الباحثتان مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يؤمل أن تسهم في خلق بيئة خصبة للتفاعل مع عناصر المعيار من قبل المكتبات لتحقيق الجودة العالية في تقديم خدمات المكتبة وأنشطتها.

النتائج:

- إن للمكتبات عينة الدراسة مباني مستقلة للاستخدام الحصري والانشطة الاخرى المتعلقة بها.
- للمكتبات عينة الدراسة توفر مساحة آمنة لأغراض الدراسة والبحث والتعلم وكافية لتلبية احتياجات المستفيدين والمجموعات والعاملين، بالإضافة إلى إمكانية التوسع المستقبلي.
- تتميز المكتبة الرئيسية ومركز نظم المعلومات بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بوجود مداخل واسعة ومنفصلة للذكور والإناث.
- توفير كافة الخدمات الضرورية في منطقة المستفيدين في المكتبات عينة الدراسة، حتى يستطيع المستفيد الحصول على احتياجاته بكل سهولة ويسر.
- يتوفر في كل مكتبة من مكتبات عينة الدراسة على قسم الإعارة وهو قريب من أماكن فرز العينة، حيث جميع المكتبات مزودة بجهاز الإعارة الذاتي، ما عدا في المكتبة الطبية فإن اختصاصي الإعارة هو من يقوم بالاستعارة للمستفيد عن طريق نظام السيمفوني.
- أن مكتبات عينة الدراسة تتيح المنطقة الخارجية ممرات للوصول خدمات الطواري مثل (الاسعاف والمطافئ وغيرها).
- أن المكتبة الرئيسية لها سياسة واضحة لكل خدمة تقدمها، فهي تعتبر المزود الرئيسي والمكتبة الحاضنة لجميع المكتبات داخل الجامعة في اشتراكاتها والعمليات الفنية ما عدا المكتبة الطبية فهي تشترك معها في اشتراكاتها للمصادر الالكترونية، أما في العمليات الفنية فهي مستقلة بذاتها.
- عملية الجرد في المكتبة الرئيسية والمكتبة الطبية لا تتم بصفة دورية وهذا يتعارض مع ما أشار إليه المعيار إلى أن جرد المجموعات في المكتبات الجامعية يتم بصفة دورية (لا تقل عن سنة ولا تزيد عن ٣ سنوات) على عكس مكتبتي كلية الآداب العلوم الاجتماعية ومركز المعلومات في كلية الاقتصاد والعلوم السياسة التي تتم فيها العملية بشكل دوري سنوي.
- جميع المكتبات عينة الدراسة توافقت مع بنود المعيار فيما يتعلق بعملية الاستبعاد من حيث السياسة وعناصرها الزمنية والموضوعية.
- عكس النظام الآلي(السيمفوني) المستخدم في جميع المكتبات عينة الدراسة جميع خصائص النظم الآلية من حيث العالمية، التكامل، التوافق مع المعايير العالمية، تدريب العاملين والمستفيدين على تشغيله، الصيانة، التقييم وغيرها من الخصائص كما جاء ذكرها في متن المعيار.
- قسم المراجع في المكتبة الرئيسية يقدم خدماته بشكل فعّال وباستخدام كل الطرق التي تم الإشارة إليها في المعيار ويتفوق على ما جاء ذكره في بنود المعيار المتعلقة بالخدمة المرجعية،

أما مكتبتي مركز المعلومات بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية والمكتبة الطبية فإنها تقتصر على الطريقة المباشرة (بزيارة المستفيد للمكتبة ومقابلة موظفي الخدمة المرجعية) وغير مباشرة (البريد الإلكتروني، الهاتف، الفاكس).

- الخدمة المرجعية في مكتبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية تقتصر فقط في الإجابة عن تساؤلات المستفيدين وهذا يتعارض مع مفهوم الخدمة المرجعية الذي يشير إلى أن الخدمة المرجعية لا تقتصر فقط في الإجابة عن تساؤلات المستفيدين وإنما يشمل العديد من الجوانب فيما يتعلق بتوجيه المستفيدين وإرشادهم إلى المصادر المرجعية وغير المرجعية الرقمية منها والإلكترونية وتدريبهم على استخدامها وتقيمها.
- تلائمت جميع المكتبات عينة الدراسة مع ما جاء به المعيار فيما يتعلق بوضع سياسة وشروط مرتبطة بخدمة الإعارة توضح نوعيات وعدد الإعارات، مدة الإعارة، فئات الإعارة لكل فئة من المصادر ولكل فئة من المستفيدين.

التوصيات:

التوصيات الخاصة للمكتبات:

- عمل عمادة علمية مختصة للمكتبات، بحيث توحد الإجراءات الفنية والعامة وتسهل عملية التبادل، وتواكب المستجدات والتحديثات التي تطرأ على المعايير العربية والأجنبية
- تفعيل دور تطبيق المعايير العربية والأجنبية في المكتبات الأكاديمية لتيسير التعامل مع المكتبات الأخرى.

التوصيات الخاصة لمصممي المعيار:

- إنه لابد أن تستحدث المعيار في مجال الخدمات الالكترونية، لأن في الوقت الحالي في عصر الثورة التكنولوجية وتقنية المعلومات استحدثت الكثير من الخدمات والتي تقدمها المكتبات سواء فيمل يتعلق بالخدمة المرجعية (Ask librarian، RSS) وكذلك الأسئلة الشائعة، شبكات التواصل الاجتماعي وغيرها، بالإضافة للمستجدات فيما تتعلق بتقديم خدمة الإعارة والارجاع والتجديد على الموقع.

المقترحات:

- القيام بدراسة مماثلة بحيث تكزن أوسع وتغطي مختلف المكتبات، لتقييم المكتبات في ضوء معايير موحدة؛ لأنه أساس جودة أي مكتبة قائم على تعيل واستخدام المعيار.
- أظهرت نتائج الدراسة إنه هناك تحديات ترتبط بواقع المكتبات في الدراسة في التعاون مع المكتبات الأخرى، بحيث ترتبط بعوامل إدارية، وتقترح الدراسة الحالية بدراسة هذه العوامل ووضع سياسة إدارية عامة على تقديم الخدمات.

المراجع:

المراجع العربية:

- أبو الخير، تامر محمد(٢٠١٠). الجودة الشاملة وتقييم الأداء في المكتبات الأكاديمية :تجربة كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة بجدة. جدة. تم استرجاعها بتاريخ ٢٥فبراير،٢٠١٦ من
- faculty.ksu.edu.sa/Dr_Alnafea/QD/PSC.doc
- البوسعيدي، يعقوب؛ البادي، وليد(٢٠١٤). دور المعايير في رفع مستوى الأداء في المكتبات الأكاديمية :مقترح لوضع معايير للمكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس في ضوء المعايير ALA والمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية الصادر عن اعلم. بحث مقدم للمؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم) «معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيفات «المنعقد في الفترة ٢٨-٣٠/١٠/٢٠١٤.تونس- الحمامات. تم استرجاعه بتاريخ ٢٥ فبراير،٢٠١٦ م
- https://drive.google.com/file/d/٠B٧YJASw٢XrkUN٠VvbFhDYlZvOWM/view?pref=٢&pli=١
- الجابري، سيف. مقابلة شخصية (١٤/ابريل/٢٠١٦)
- الحسني، ابراهيم. مقابلة شخصية (٧/ابريل/٢٠١٦)
- دلهوم، انتصار (٢٠١٥). تحسين فعالية أداء المكتبات الجامعية باستخدام النظم الآلية للمعلومات دراسة ميدانية بمكتبات جامعات قسنطينة١ وقسنطينة ٢ وقسنطينة ٣ بالجزائر.- Cybrarians Journal.- ع ٣٧.- تاريخ الاطلاع ٢٠١٦/٤/٨.- متاح في http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=٦٨٦:delhum&catid=٢٧٣:studies&Itemid=٩٣
- السالمي، خلود (٢٠١٤). واقع الشبكة التعاونية بين مراكز مصادر التعلم بكليات العلوم التطبيقية في سلطنة عمان. دراسة ماجستير. جامعة السلطان قابوس. ص ٣٦.
- عبد السلام، يوسف(٢٠٠٧). الاستغلال الأمثل للمساحات الفراغية داخل الأبنية المكتبية . مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية . مجلد ٢٣ العدد ٢ ص ٢٧٧- ٣٢٨.
- العقلا، سليمان (٢٠٠٢). دراسة استشارية لإعادة تنظيم مكتبة وزارة التعليم العالي. تم استرجاعها بتاريخ ٤ /٣/٢٠١٦. متاح على الرابط التاليhttps://goo.gl/YplUTv
- الغامدي، فالح (١٩٩٧). طرق وأدوات تقييم مجموعات المكتبات الجامعية. مجلة عالم الكتب . مج ٨. ع ٦ ص ٤٩٦- ٥٠٩
- المحرزي، أميرة. مقابلة شخصية (٧/ابريل/٢٠١٦)
- وديعة، ماضي و عز الدين (٢٠١٤). نظام تقييم أداء العاملين في المكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية بمكتبات جامعة قالمة. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات ، مج (٩٤ ، ع٩
- الوردي، محمد. مقابلة شخصية (٥/ابريل/٢٠١٦)

المراجع الأجنبية:

- Melo, Pires (٢٠٠٦). Performance Evaluation of Academic Libraries Implementation Model. Was retrieved on ٢٠١٦/٥/٦ on this link
- http://eprints.rclis.org/١/١٢٣٧٤/b٢.Melo_Pires.pdf

العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية ومؤشرات تأثير المكتبات وفق مواصفتي الآيزو ١٦٤٣٩، و ٢٠١٥:٩٠٠١

مكتبة الجامعة الأردنية - دراسة حالة

أماني حمارشة

مكتبة الجامعة الأردنية، إداري، ماجستير علم مكتبات ومعلومات،

أفنان علاونة

مكتبة الجامعة الأردنية، إداري، ماجستير إدارة أعمال-إدارة،

مستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس لأي مدى يؤدي تطبيق مواصفة الآيزو ٢٠١٥:٩٠٠١، على الخدمات الإدارية للتحسين من مستوى جودتها على مؤشرات تأثير المكتبات الجامعية والتي يتم قياسها عن طريق مواصفة الآيزو رقم ١٦٤٣٩، لتأثير المكتبات. وسيتم من خلال هذه المواصفة التركيز على أساليب قياس هذه التأثيرات، بهدف التخطيط الاستراتيجي وإدارة الجودة الداخلية للمكتبات، وتساهم هذه المواصفة بتسهيل المقارنة بين المكتبات من نفس النوع (عامة، أكاديمية، مدرسية...إلخ) من حيث التأثير الذي تحدثه في مجتمع المعرفة، حيث تهدف هذه المقارنات إلى تعزيز دور المكتبات وقيمتها في مجال التعليم والبحث العلمي، بالإضافة للجانب الثقافي والحياة الاجتماعية والاقتصادية.

تتبنى الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، لجمع البيانات وتحليلها لدراسة مؤشرات تأثير المكتبات الجامعية الأردنية في الجامعات الحكومية ومدى تطبيق معايير آيزو ٩٠٠١، وقياس التأثير الذي أحدثه الاستخدام للمكتبة وذلك حسب مؤشرات المواصفة آيزو ١٦٤٣٩: مؤشرات تأثير المكتبات.

كلمات مفتاحية: آيزو ٢٠١٥:٩٠٠١، آيزو ١٦٤٣٩، تأثير المكتبات، جودة، مكتبة الجامعة الأردنية.

المقدمة:

تعتبر المكتبات الجامعية مجتمعات معرفية متميزة عن غيرها من مجتمعات المعرفة، نظراً لانها لا تتوقف عن العمل واستقبال الزوار والمستفيدين، و قد خرجت المكتبات الجامعية في الأردن في الآونة الأخيرة الى عالم المكتبات الإلكترونية والمكتبات الذكية والتي خرجت بدورها عن المعتاد من مزود و مخزن للكتب الى مجتمع معرفة، يحتوي عمال معرفة من كادر مختص، ومختصين و خبراء. ولأهميتها في البحث وجودة الأبحاث التي تصدر عن هذه المؤسسات ودورها في تحسين المخرجات العلمية وتصنيف الجامعات. لذا، فإن المكتبات باتت تسعى الى تحسين الخدمات المقدمة فيها، وتطبيق معايير الجودة والسعي نحو الأفضل.

تقوم مكتبة الجامعة الأردنية حالياً ضمن مشروع تسعى له الجامعة ككل، بتطبيق بنود مواصفة الآيزو

الإداري ٢٠١٥:٩٠٠١، وهدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى تأثير تطبيق هذه المواصفة على تحسين جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة، ومدة تأثير ذلك على الأثر الذي تحدثه المكتبة بين الباحثين والمستفيدين من المجتمع المعرفي، والذي يمكن قياس جزء منه عن طريق مواصفة الآيزو ١٦٤٣٩.

وقامت الباحثتان بدراسة المتغيرات الرئيسية الممكنة التطبيق في هذه المرحلة على مكتبة الجامعة الأردنية كحالة دراسية من ناحية مواصفة الآيزو ٩٠٠١، ودراسة معايير الجودة التي تتعلق بهذا التطبيق، علماً أن المكتبة باتت في المراحل النهائية للتطبيق.

الدراسات السابقة:

دراسة إبراهيم الورغي و إبراهيم الحماد بعنوان « تجربة مكتبة مجمع سابك للبحث و التطوير في الحصول على شهادة الآيزو ٩٠٠١ ::٢٠٠٠»:

حيث تعرض هذه الورقة لتجربة مكتبة مجمع «سابك» الصناعي السعودي للبحث والتطوير في حصولها على شهادة الآيزو ٩٠٠١:٢٠٠٠ وكيفية تأويل هذه المكتبة لنص المواصفة بجانب تطبيق المفاهيم والمتطلبات التي يشترطها نظام الجودة.

خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النقاط الإيجابية منها الإحاطة الشاملة باحتياجات المستفيد في بيئة يغلب عليها البحث العلمي والتقني بالإضافة إلى تبسيط الإجراءات ووضوح المواصفات والأهداف و إنشاء إطار لتحسين الأداء والخدمات بصفة مستمرة وتطوير دليل مفصل لتدريب الموظفين الجدد وكما أن نظام الجودة قد ساهم في إدماج المكتبة في السياسة العامة للشركة.

دراسة يسرية زايد بعنوان : قياس تأثير المكتبات : قراءة في مواصفة آيزو رقم ١٦٤٣٩

عرضت هذه الدراسة أهم النقاط والخطوط التي تخص المواصفة آيزو ١٦٤٣٩، والتي تختص بقياس تأثير المكتبات بخاصة الأثر الاقتصادي عن طريق بحث العائد على الاستثمار، وقد أظهرت الدراسة أن الدول الغربية خصوصاً تسعى دوما لقياس تأثير المكتبات فيها، لتبرير الإنفاق والموازنة لكل مكتبة، واهتمامها بعائد الاستثمار وتكلفة الوقت.

أسامة غريب عبد العاطي: مؤشرات أداء المكتبات و طريقة أمثل للإدارة الحديثة. الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات

درست هذه الورقة أهمية مؤشرات الأداء موسيلة لتقييم الأداء ومعرفة نقاط القوة ومعالجة نقط الضعف، وعدم وعي مدراء المكتبات بها. وقد عرضت الدراسة لكيفية قياس تأثير المكتبة.

وقام الباحث بدراسة الأثر الاقتصادي من خلال مواصفة آيزو ١٦٤٣٩، ويمكن قياس الأثر الاقتصادي حسب المعيار ISO ١٦٤٣٩ من خلال العائد على الاستثمار، والتكلفة والعائد، والتأثير على الحياة الاقتصادية (المحلية، والإقليمية)، ومن ضمن مؤشرات التأثير التي أشار إليها الباحث : الاحصائيات (المكتبات والإحصاءات الثقافية، وغيرها) ومؤشرات الأداء.

وخلصت الدراسة الى العديد من النتائج من أهمها، هناك معايير ومواصفات ومؤشرات أداء تغطي مجال المكتبات والمعلومات منها ١١٦٢١،ومنها ما يتعلق بالمكتبات الوطنية ٢٨١١٨، ومنها ١٦٤٣٩ الخاص بطرق واجراءات تقييم العائد من المكتبة والقائمة. يتم قياس تأثير المكتبة على المستفيدين من خلال خطوات عدة مثل المسوحات والاستباناتوغيرها ويجب أن تنتهج الادارة اساليب السيجما وسوات في حالة عدم الحصول على رضا المستفيد.

دراسة جوزيف ماثيوس، بعنوان « Assessing outcomes and value: it's all a matter of perspective“:

هدفت هذه الدراسة للبحق في معايير الأداء، وتطرقت الى أن المحاولات لا تزال قائمة لايجاد اطار موحد ونهج جديد لتطوير مقاييس الأداء في المكتبات، ولأن العائد من مقاييس الأداء يتأثر بوجهات النظر حسب المستفيدين ومتلقي الخدمة فإنه من الصعب تحديده.

ومن أهم النتائج أن تنوع وجهات النظر أن مجموعة من وجهات النظر – التعليمية والإعلامية والترفيهية والثقافية، والمنافع العامة – سوف يؤدي إلى تقييم أكثر واقعية.

إدارة الجودة في المكتبات

مفهوم إدارة الجودة في المكتبات: (الترتوري وآخرون، ٢٠٠٩)، (Tripathi, Heaven، ٢٠٠٨).

هناك الكثير من المبررات التي تدفع المكتبات ومؤسسات المعلومات لتطبيق أسلوب إدارة الجودة فيها، منها :

- ارتباط الجودة بالإنتاجية المتمثلة في خدمات المعلومات وهي الحصيلة النهائية من وجود المكتبات.
- اتصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة العمليات الفنية التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات .
- عالمية نظام الجودة، وهي سمة من سمات عصر المعلومات .
- عدم جدوى بعض الأنظمة والأساليب الإدارية السائدة في تحقيق الجودة الشاملة .
- نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المكتبات ومراكز المعلومات في الدول المتقدمة .
- الاهتمام بالعاملين وتطوير قدراتهم وتدريبهم ورفع كفاءة إنتاجيتهم وتنمية الشعور بالانتماء في بيئة العمل

وتعرف جودة في المكتبات الجامعية فهي: ترجمة احتياجات وتوقعات المستفيدين من الخدمة المكتبية إلى مجموعة خصائص محددة تكون أساس المعلوماتية وطريقة أداء من أجل تلبية احتياجات وتوقعات في تصميم الخدمات المستفيدين وتحقيق رضاهم عن الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة والتي تعبر عن مدى استيفاء المدخلات، والعمليات، والمخرجات في المكتبة الجامعية لمستويات محددة تشكل في مجملها معايير الجودة (Praditteera ، ٢٠٠١).

أما إدارة الجودة المكتبات الجامعية: هي فلسفة شاملة للحياة والعمل في المكتبات الجامعية في تحدد أسلوبا الممارسة الإدارية والمعلوماتية مبني على مجموعة من المبادئ التي ترمي

إلى تقديم خدمات مكتبية متميزة للمستفيدين الداخليين والخارجيين من خلال لإيجاد بيئة ثقافة تنظيمية في المكتبة تعمل على تحديد أهداف المكتبة الجامعية ورسالتها، وتعتمد بشكل أساسي على تلبية احتياجات المستفيدين من الخدمات المكتبية، والاهتمام بطريقة تأدية العمل من اكتشافها، والوصول إلى التحسين المستمر لعمليات تقديم المعلومات واستخدام إجراءات تمنع وقوع الأخطاء بدلا وتطوير مخرجات الخدمة المكتبية على أساس العمل الجماعي ومن خلال المشاركة في اتخاذ القرارات وتحسين الجودة في المكتبة الجامعية، وتقدير جهود العاملين وتشجيعهم على الإبداع والابتكار والاهتمام بصفة مستمرة بتطوير أساليب تأدية الخدمات بتقييم مستوى جودة الخدمات المكتبية عن طريق التغذية الراجعة بما يضمن رضا العامليين والمستفيدين. (أبو عيد، ٢٠١٤)، (عبيد، ٢٠٠٥)، **Moballeghi**، (**Moghaddam**، ٢٠٠٨).

أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات:

- تطبيق نظام الجودة الشاملة يمنح المؤسسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي .
- زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع .
- زيادة كفايات الإداريين والعاملين بالمؤسسات ورفع مستوى أدائهم .
- زيادة الوعي والانتماء نحو المؤسسة من قبل الطلاب و المجتمع المحلي .
- الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين بالمؤسسة للعمل بروح الفريق .
- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العملين بالمؤسسة مهما كان حجمها ونوعها . (مجيد والزيادات، ٢٠٠٧، ١٧٦-١٧٧)
- تقويم الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات بشكل مستمر.
- إرضاء المستفيدين و تلبية احتياجاتهم . (عبيد، ٢٠٠٥)

ومن أهم المتطلبات التي تحتاجها المكتبات الجامعية لتطبيق منهج الجودة الشاملة: الغامدي، ٢٠٠٦)

- الالتزام بروح المشاركة والدعم من قبل الإدارة العليا وجعل الجودة أولى اهتماماتها.
- تهيئة مكان العمل والثقافة التنظيمية في المكتبات ومراكز المعلومات.
- قياس الأداء للجودة.
- إدارة فاعلة للموارد البشرية بالجهاز الإداري والفني بالمكتبات.
- تعليم وتدريب مستمرين لكافة الأفراد العاملين بالمكتبات.
- تبني أنماط قيادية مناسبة لنظام إدارة الجودة الشاملة تكلفها بها المنظمة الأم التابعة لها هذه المكتبات.
- تعيين أشخاص مؤهلين للعمل بالمكتبات ومراكز المعلومات لديهم الخلفية والمهارات اللازمة في علم المكتبات ومجال تكنولوجيا المعلومات.
- مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء.

لذا، يتوجب على المكتبة أن تتبنى فلسفة ورؤية الجامعة التي تعمل داخل منظومتها في تطبيق عناصر الجودة الشاملة فيها، وأن تعمل على تطوير جميع مدخلاتها، وهذا يتطلب تكاتف جهود القائمين على هذه المؤسسة من أجل تحقيق الحد الأعلى من النوعية في مخرجات العملية التربوية والتعليمية.

المتغيرات وفرضيات الدراسة:

- العامل المستقل: تطبيق مواصفة الآيزو ٩٠٠١:٢٠١٥
- وقد تم قياسها عن طريق اربعة محاور، وهي القيادة، التخطيط، سياق التنظيم، الأداء.
- العامل التابع: جودة الخدمات المكتبية وتأثير المكتبة.
- وقد تم استخدام (Serv-Qual) لقياس جودة الخدمات المقدمة ويحتوي على قياس لرضا المستفيدين من الخدمة، واحتوى الجزء الأخير على أسئلة تخص المواصفة رقم ١٦٤٣٩، لقياس تأثير المكتبات بناءً على جودة خدماتها.

الفرضيات :

- **الفرضية الصفرية:** لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق معايير الآيزو ٩٠٠١ وجودة الخدمات المكتبية في مكتبة الجامعة الأردنية ورفع مستوى تأثيرها بين المكتبات الجامعية.
- **الفرضية الأولى:** لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب القيادة (الإدارة) المتبع وجودة الخدمات المكتبية في مكتبة الجامعة الأردنية ورفع مستوى تأثيرها بين المكتبات الجامعية.
- **الفرضية الثانية:** لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياق التنظيم و جودة الخدمات المكتبية في مكتبة الجامعة الأردنية ورفع مستوى تأثيرها بين المكتبات الجامعية.
- **الفرضية الثالثة:** لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الأداء و جودة الخدمات المكتبية في مكتبة الجامعة الأردنية ورفع مستوى تأثيرها بين المكتبات الجامعية.
- **الفرضية الرابعة:** لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية التخطيط و جودة الخدمات المكتبية في مكتبة الجامعة الأردنية ورفع مستوى تأثيرها بين المكتبات الجامعية.

مصداقية وثبات أداة الدراسة:

تم عرض الاستبانة على مختصين في المجال، وأخذ ملاحظاتهم، وتم حساب معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي للأسئلة وأظهرت النتائج ما يلي:

	المجال	معامل ألفا
١-	**القيادة**	٠/٨٢٧
٢-	**التخطيط**	٠/٨٥١
٣-	**سياق التنظيم**	٠/٨٨٤
٤-	**الأداء**	٠/٨٧٢
٥-	جودة الخدمات المكتبية وتأثير المكتبة	٠/٨٩١

يظهر الجدول أن قيم كرونباخ ألفا تراوحت ما بين ٠/٨٣- ٠/٨٩، وهي قيم عالية تشير إلى اتساق عال بين أسئلة الدراسة.

النتائج:

تم توزيع الاستبانة على العينة المستهدفة، وهي المستفيدين بشكل عام و قد تم استهداف موظفين، طلاب دراسات عليا وبكالوريوس، باحثين، زائرين، متدربين في المكتبة، وذلك لأن المستفيد هو الهدف بغض النظر عن الدور الذي يقوم به في المكتبة.

كان تقدير المستجيبين والبالغ عددهم (٨٩) للمتغيرات كما يلي:

	المجال	متوسط حسابي	انحراف معياري	درجة التقدير
١-	**القيادة**	٣/٩٩	٠/٨٨	عالية
٢-	**التخطيط**	٣/٩٣	٠/٨٦	عالية
٣-	**مقومات المكتبة**	٣/٧٨	٠/٧٦	عالية
٤-	**الأداء**	٣/٧٧	٠/٩٠	عالية
٥-	جودة الخدمات المكتبية وتأثير المكتبة	٣/٨٥	٠/٨٣	عالية

يتضح لنا من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي للمتغيرات كان ضمن معدلات مرتفعة والمحصورة غالبا ضمن الموافقة والتي تدل على مستوى فوق المتوسط لتأثير تطبيق معايير الآيزو في المكتبة على جودة خدماتها وتأثيرها بين المكتبات على المستفيدين.

نتائج تحليل التباين الأحادي (**ANOVA**) للفرضيات

بينت نتائج التحليل (**ANOVA**) وتحليل الانحدار (**Regression**) ما يلي بالنسبة للفرضيات المقترحة

Result	.Sig	F
hypothesis null the Reject	0001a.	41.131

a. Predictors: Leadership, Context, Planning, Performance.
b. Dependent Variable: Service Quality and effect.

تشير قيمة **F** المحسوبة(٤١/١٣١) وقيمة الدلالة لها (٠/٠٠١) أي أقل من مستوى الدلالة (٠/٠٥)، وبالتالي توجد دلالة إحصائية إلى رفض الفرض الصفري" بين تطبيق معايير الآيزو ٩٠٠١ وجودة الخدمات المكتبية في مكتبة الجامعة الأردنية ورفع مستوى تأُيرها بين المكتبات الجامعية».

وفيما يخص الفرضيات

Model	t	Sig
AVG1	1.216	0.021
AVG2	2.631	0.008
AVG3	2.232	0.002
AVG4	2.640	0.012
AVG5	1.985	0.017

تظهر القيم في الجدول أن الفرضيات الثلاثة دالة عند مستوى (α ≤٠/٠٥)، جميعها ترفض ويتم قبول العكس وهي الفرضيات البديلة لكل منها كما يلي:

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق معايير الآيزو ٩٠٠١ وجودة الخدمات المكتبية في مكتبة الجامعة الأردنية ورفع مستوى تأثيرها بين المكتبات الجامعية عند المستوى (α ≤٠/٠٥).
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب القيادة (الإدارة) المتبع وجودة الخدمات المكتبية في مكتبة الجامعة الأردنية ورفع مستوى تأثيرها بين المكتبات الجامعية عند المستوى (α ≤٠/٠٥).
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياق التنظيم و جودة الخدمات المكتبية في مكتبة الجامعة الأردنية ورفع مستوى تأثيرها بين المكتبات الجامعية عند المستوى (α ≤٠/٠٥).
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الأداء و جودة الخدمات المكتبية في مكتبة الجامعة الأردنية ورفع مستوى تأثيرها بين المكتبات الجامعية عند المستوى (α ≤٠/٠٥).
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية التخطيط و جودة الخدمات المكتبية في مكتبة الجامعة الأردنية ورفع مستوى تأثيرها بين المكتبات الجامعية عند المستوى (α ≤٠/٠٥).

وعليه نستنتج أن المتغيرات التي تم دراستها في هذا البحث لها علاقة كبيرة في التأثير على جودة الخدمات المكتبية في مكتبة الجامعة الأردنية، ورفع أثر المكتبة في المجتمع المعرفي.

من ناحية أخرى تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجودة الخدمات المتوقعة، وجودة الخدمات المقدمة فعلياً، وأظهرت النتائج وجود توجيهات وانطباعات إيجابية نحو المتغيرات المدروسة وكانت النتائج كما يلي:

الفجوة (الفروقات)	Means (Perceived Service)	Std. deviations (Perceived Service)	Means (Expected Service)	Std. devia-tions (Expected Service)	المتغيرات
0.0354	3.99	62375.	4.0268	41646.	القيادة
0.0999	3.93	70413.	4.0276	41250.	التخطيط
0.2698	3.78	80331.	4.0497	37078.	سياق التنظيم

الأداء	34998.	4.0589	77376.	3.93	0.1263
جودة الخدمات المكتبية وتأثير المكتبة	42398.	4.0508	82302.	3.95	0.1016

وعليه فإن النتائج لتحليل الفجوة وفقاً للمعادلة المعروفة (Gap=P–E):

Dimension	(E) Service Expected	(P) Service Perceived	Gap
القيادة	4.0268	3.9914	035٤.–
التخطيط	4.0267	3.9277	0999.–
سياق التنظيم	4.0497	3.7799	2698.–
الأداء	4.0589	3.9326	1263.–
جودة الخدمات المكتبية وتأثير المكتبة	4.0508	3.9492	1016.–

نلاحظ من القيم أعلاه أن مقدار الفجوة بين القيم المتوقعة والقيم الفعلية لجودة الخدمات صغيرة نسبياً مما يعني أن معظم ما يتوقعه المستفيدون يحصلون عليه، وهو مؤشر إيجابي لصالح مكتبة الجامعة الأردنية وجودة خدماتها.

الخلاصة والتوصيات:

دلت النتائج على أن تطبيق معايير آيزو ٩٠٠١:٢٠١٥، في مكتبة الجامعة الأردنية، له تأثير كبير على تحسين جودة ومستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين من شتى فئاتهم، وقد ارتبط هذا بمستوى التأثير للمكتبة في المجتمع المعرفي، وأظهرت النتائج أن القيادة والأداء ورضا المستفيد، من أكثر ما يجب أن تركز عليه المكتبة في تطبيق معايير الآيزو.

توصي الدراسة بمزيد بالبحث في مجال أثر المكتبات الجامعية وعلاقة مستوى الأثر وفقاً لمواصفة الآيزو ١٦٤٣٩، ومدى علاقة الرقمنة وأمن المعلومات بالأثر الذي تحدثه المكتبة.

المراجع العربية:

- أبو عيد، ع. م.، و جرجيس، ج. م. (٢٠١٤). قياس أداء المكتبات باستخدام مواصفة أيزو ١١٦٢٠: مؤشرات أداء المكتبات : دراسة تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية في المكتبات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف - تونس، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) و دار الكتب الوطنية، ٢٠١٧ - ٢٠٣٥. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/٦٥٢١٢٧
- آمال، قادري، ٢٠١٤، تقييم الأداء و الجودة حسب التصوير المعاصر للخدمة المكتبية على ضوء مؤشرات الأداء للمكتبات أيزو ١١٦٢٠ : مكتبة المعهد الثقافي الفرنسي بالجزائر العاصمة نموذجا،

المؤتمر والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف - تونس.

- الترتوري، محمد، وآخرون (٢٠٠٩) إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية . عمان : دار الحامد .
- زايد، ي. (٢٠١٦). قياس تأثير المكتبات: قراءة في مواصفة أيزو رقم ١٦٤٣٩. Cybrarians Journal، ع٤١، ١ - ٣٦. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/٧٥٣٠٧٥
- عبدالعاطي، أ. غ. (٢٠١٤). مؤشرات أداء المكتبات و طريقة أمثل للإدارة الحديثة: محور أهمية و مبادئ و فلسفة معايير جودة الأداء و مؤشرات القياس و استخدامها. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف - تونس، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) و دار الكتب الوطنية، ١٨٢ - ٢١٠. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/٦٥١٨١٢
- عبيد، عصام (٢٠٠٥) بحث منشور ضمن فعاليات "ملتقى الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات و مراكز المعلومات بالجودة الشاملة ". جمهورية مصر العربية : مكتبة الإسكندرية.
- الغامدي، عزة (٢٠٠٦)، " تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية على العاملين بمكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة ". (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.
- مجيد، سوسن، الزيادات، محمد (٢٠٠٧)، إدارة الجودة الشاملة : تطبيقات في الصناعة و التعليم . ط ١، عمان : دار الصفاء .
- الورغي، ابراهيم، ٢٠٠٢، تجربة مكتبة مجمع سابك للبحث و التطوير في الحصول على شهادة الأيزو ٩٠٠١ : ٢٠٠٠، المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات)، إدارة المعلومات في البيئة الرقمية المعارف والكفاءات والجودة) - لبنان).

المراجع الأجنبية:

- John P. Wilson Larry Campbell , (2016),»Developing a knowledge management policy for ISO 9001: 2015», Journal of Knowledge Management, Vol. 20 Iss 4 pp. 829 - 844 Permanent link to this document: http://dx.doi.org/10.1108/JKM-110472-2015-
- Joseph Matthews , (2015),»Assessing outcomes and value: it's all a matter of perspective», Performance Measurement and Metrics, Vol. 16 Iss 3 pp. 211 - 233 Permanent link to this document: http://dx.doi.org/10.1108/PMM-100034-2015-
- M. Passonneau, S. (2013). Library assessment activities. Performance Measurement and Metrics, 14(3), 175-196. doi:10.1108/pmm-050015-2013-
- Moghaddam,G, Moballeghi ,M (2008)» Total Quality Management In Library and Information Sectors « The Electronic Library , Vol.26,No.6 (pp912913-).

- Praditteera, M. (2001). ISO 9000 implementation in thai academic libraries (Order No. 3038269). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (304723695). Retrieved from http://search.proquest.com/docview/304723695?accountid=27719
- Andrea Chiarini , (2016),"Strategies for improving performance in the Italian local government organizations», International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 33 Iss 3 pp. 344 - 360 Permanent link to this document: http://dx.doi.org/10.1108/IJQRM-030038-2014-
- Tripathi, Manorama,Jeevan,V.K.J (2009),»Quality Assurance In Distance learning Libraries « , Quality Assurance in Education Vol.17,No.1(pp4560-)

معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس

شيماء بنت سعود البداعية
علي بن سيف العوفي
خلفان بن زهران الحجي
جامعة السلطان قابوس، الخوض، سلطنة عمان

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس وذلك بالاستناد على معايير مكتبات التعليم العالي ومؤشرات دوبي **Dube**، بالإضافة إلى الكشف عن الصعوبات التي تحد من تطبيق تلك المعايير. اعتمدت الدراسة على المنهج المزجي، واستخدمت الإستبانة كأداة لجمع البيانات الكمية من مجتمع الدراسة البالغ عددهم ١٠٩ موظفا، بينما استخدمت المقابلة الشفوية شبه المقيدة كأداة تكميلية للحصول على بيانات مفصلة ومتعمقة في موضوع الدراسة. بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل ٨٥ استبانة، في حين استخدم التحليل الموضوعي (**Thematic Analysis**) لتحليل البيانات النوعية. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

كشفت الدراسة عن وجود تطبيق عالٍ إلى متوسط لمعايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بالجامعة، إذ حصل معيار الدور التعليمي على أعلى درجة موافقة في تطبيقه وبلغ متوسطه الحسابي ٤/١٠، في حين حصل معيار البنية الأساسية والمرافق على أدنى درجة موافقة في تطبيقه وبلغ متوسطه الحسابي ٣/٣٧.

أظهرت النتائج فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠/٠٥= α تبعا لمتغير الخبرة في محور معيار خدمات المعلومات ولصالح ذوي الخبرات التي تفوق ١٥ سنة.

أفاد ٧٥٪ من العاملين في المكتبات الأكاديمية بالجامعة إلى وجود صعوبات إدارية، ومالية، وتقنية، ولغوية تحد من تطبيقهم لمعايير ضبط الجودة.

خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها تأسيس لجنة مختصة بضبط الجودة في المكتبة مهمتها تهيئة المناخ التنظيمي المناسب لتطبيق الجودة، والإشراف على تنفيذ عملياتها، وحل الصعوبات التي تعترض تطبيقها.

المقدمة

تعد المكتبات الأكاديمية الحجر الداعم للعملية التعليمية والبحثية؛ فهي تسعى إلى توفير مصادر المعلومات بمختلف أنواعها خدمةً للمقررات الدراسية ودعمًا للبحث العلمي، إضافة إلى تقديم خدمات متميزة تلبي حاجات المستفيدين. وفي ظل الثورة المعلوماتية التي يشهدها قطاع المكتبات والمعلومات، أصبح من الضرورة بمكان على المكتبات ومراكز المعلومات مواكبة هذا التطور بالاهتمام بضبط الجودة في أداء العمل المكتبي، والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، وذلك بتطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات الدولية لتحسين العمل وتطويره، وضمان جودة الخدمات المقدمة. وعرف Borhan & Ziarati (٢٠٠٢ ,p. ٩١٤) ضبط الجودة على أنها "الإجراءات المنهجية المخطط لها، والتي تعد ضرورية لتوفير الثقة الكافية بأن المنتج أو الخدمة سوف يلبي متطلبات الجودة". أما أهداف ضبط الجودة في المكتبات ومؤسسات المعلومات فقد لخصها خضير (٢٠١٢) في التخطيط الإستراتيجي قصير وطويل الأمد، وبناء القدرات الوظيفية، وتقويم الأداء وتحسين بيئة العمل، وتطوير الأساليب الإدارية، وتنمية الموارد البشرية العاملة وإعداد الخطط التدريبية لهم، وإرضاء المستفيدين وتلبية احتياجاتهم.

ولذلك فقد حظي موضوع الجودة في تقديم الخدمة باهتمام كبير من المكتبات الأكاديمية؛ كونها العمود الفقري للجامعات، وتقدم خدماتها لكافة الدارسين والباحثين، كما تعد أحد المعايير الأساسية التي يتم عن طريقها تقويم المؤسسات التابعة لها مثل الجامعة وما تشمله من كليات وبرامج أكاديمية ومراكز خدمية، والاعتراف بها (الترتوري، الرقب، والناصر، ٢٠٠٩).

وعلى ضوء ذلك جاءت هذه الدراسة لتتعرف على واقع ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس، وعرض الجوانب المتعلقة بممارسات ضبط الجودة فيها، ويؤمل أن تخرج هذه الدراسة بتصور شامل لموضوع ضبط الجودة، وأن تسهم في تقديم مقترحات لمعايير موحدة في ممارسات ضبط الجودة للعمل بها في المكتبات الأكاديمية بالسلطنة بشكل عام.

مبررات الدراسة

تؤدي المكتبات ومراكز المعلومات على اختلاف أنواعها بما فيها المكتبات الأكاديمية دورا مهما وحيويا في خدمة مجتمعات المستفيدين من المعلومات، وتعد المكتبات الأكاديمية جزءًا لا يتجزأ من العملية التعليمية، كونها المسؤولة عن تقديم خدمات معلومات متنوعة لمستفيديها، فضلاً عن رفع كفاءة المستوى التعليمي الجامعي، وتطوير البحث العلمي، وأكد الخلايلة وهمشري (٢٠١٥) على أن المكتبات الأكاديمية جزء من المنظومة الجامعية ووسيلة من وسائل استمراريتها وتطورها. وفي ظل التقدم والتطور التقني الذي تشهده المكتبات الأكاديمية، وتنوع خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين، كان لزامًا عليها التفكير والبحث عن أفضل الممارسات والوسائل لتحسين أدائها وتطويره، وتعد برامج الجودة وتطبيقاتها من أفضل الطرق لتحسين أداء المكتبات وضمان استمرارها في عصر يقوم على التنافس والتميز، وفي هذا السياق أشار Duren (٢٠١٢) إلى أن الجودة لا بد أن تكون أحد الأهداف الإستراتيجية للمكتبات. كما تشير القبلان (٢٠١٠، ص. ٩١) إلى أن "الجودة في المكتبات الجامعية لم تعد خيارًا يمكن الأخذ به أو تركه،

بل أصبحت ضرورة ملحة ووسيلة لتحسين العمل في المكتبات وتخفيض تكاليف تشغيلها مع زيادة إنتاجية عملها وخدماتها التي تتوافق مع توقعات المستفيدين واحتياجاتهم ورضاهم عنها".

وعليه، تأتي هذه الدراسة للكشف عن واقع ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس بالاعتماد على معايير مكتبات التعليم العالي (ACRL)، ومؤشرات ضبط الجودة لدوبي (Dube)، ومدى اهتمام هذه المكتبات بها، وأهم الممارسات المتبعة في ضبط جودة العمل فيها، وصولاً إلى الصعوبات التي تحد من تطبيق ناجح وفاعل لممارسات ضبط الجودة.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

١. التعرف على مدى تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس.

٢. التعرف على الصعوبات التي تحد من تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس.

٣. أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة البحثية الآتية:

١. ما مدى تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس باستخدام معايير مكتبات التعليم العالي ومؤشرات دوبي Dubi؟

٢. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس تعزى لمتغير المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة؟

٣. ما الصعوبات التي تحد من تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية من وجهة نظر العاملين فيها؟

الدراسات السابقة

تمهيد

سيتم عرض الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع وفق ثلاثة محاور موضوعية بما يتفق مع أهداف الدراسة وأسئلتها. يتناول المحور الأول متطلبات العمل الجيد في المكتبات الأكاديمية، ويعرض المحور الثاني أبرز الممارسات في ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية، بينما يناقش المحور الثالث الصعوبات التي تحد من تطبيق ممارسات ناجحة وفاعلة لضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية.

متطلبات العمل الجيد في المكتبات الأكاديمية

يتطلب العمل الجيد في المكتبات مواصفات سابقة ينبغي التعرف عليها وتحديدها بدقة ووضوح؛ وذلك لتدرك المكتبة مدى استعدادها لتنفيذ ممارسات ضبط الجودة، وتضمن نجاح تطبيقها. وتندرج هذه المتطلبات تحت ثلاثة أقسام وهي: متطلبات مادية مثل الأموال والأصول، ومتطلبات بشرية مثل المهارات والسلوكيات، ومتطلبات فنية مثل المعرفة والتأهيل (خرميط، ٢٠١٣).

وقد أشار كل من الترتوري والرقب والناصر(٢٠٠٩) وخرميط (٢٠١٣) إلى مجموعة من متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات وهي: تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمكتبات، وإدارة فاعلة للموارد البشرية، والاهتمام بالتعليم والتدريب المستمر لكافة العاملين، وأيضًا تبني أنماط قيادية مناسبة لنظام الجودة، ومشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة. وفي دراسة أعدها **Adebayo** (٢٠٠٩ ركز على متطلب تدريب الموظفين وتأهيلهم لإكسابهم المعرفة والقدرة على تطبيق معايير الجودة. في حين أن **Cullen**(٢٠٠٦) والخلايلة وهمشري (٢٠١٥) أكدوا على متطلب تغيير ثقافة العمل في المكتبة وتهيئة المناخ التنظيمي المناسب ليكون متطلبا من متطلبات تطبيق الجودة. إضافة إلى ما تم ذكره يمكن القول إن خلق ثقافة تشجع على الإبداع والابتكار، وتنمية روح العمل الجماعي بين الموظفين، وتبادل الخبرات والتجارب العالمية في مجال ضبط الجودة تُعد أيضًا من المتطلبات الضرورية لتطبيق معايير ضبط الجودة (عاشور، ٢٠١١). كما يذكر **Wang** (٢٠٠٦) أن التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة يتضمن تغييرا فكريا لدى اختصاصي المعلومات، وتغييرا في الثقافة التنظيمية وفي العمليات الإدارية والفنية، بالإضافة إلى وجود قيادة قوية قادرة على اتخاذ القرارات.

ممارسات ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية

توجد العديد من الممارسات العملية التي نفذتها المكتبات في مجال الجودة سواء على المستوى العربي أو الدولي، ومن الجدير ذكره في هذا المجال تجربة مكتبة سابك السعودية للبحث والتطوير في الحصول على شهادة الأيزو٩٠٠١:٢٠٠٠ فقد أعدت دليلا متكاملا للجودة يتوافق مع دليل المؤسسة الأم ويتضمن سياسة المكتبة وأهدافها ونظام المتابعة والمراجعة الداخلية للجودة، إضافة إلى تطوير إجراءات مفصلة لكل عملية يتم تنفيذها، وإعداد خطة سنوية لتدريب الموظفين وتنمية مهاراتهم، وقد أظهرت النتائج مساهمة نظام الجودة في المكتبة في السياسة العامة للشركة، والحصول على شهادة الأيزو٩٠٠١ (الورغي وحماد، ٢٠٠٢). ويشير **Praditteera** (٢٠٠١) إلى تجربة المكتبات الأكاديمية التايلندية في تطبيق نماذج ضبط الجودة مثل: نظام الاعتماد على الذات، ونموذج الأيزو ٩٠٠٠، وإدارة الجودة الشاملة، كما تم تطبيق أيزو ٩٠٠٠ على ثماني مكتبات وحصلت أربع منها على شهادة الأيزو ٩٠٠٢.

وذكر **Duren**(٢٠١٢) في دراسته أمثلة على مشاريع إدارة الجودة في بعض المكتبات الألمانية، ومن هذه المشاريع إدارة الجودة في المكتبة الطبية للمركز الطبي بجامعة هامبورغ إيبندورف **Medical Library of the University Medical Center**) (**Hamburg-Eppendorf** ، إذ قررت الإدارة العليا للمركز الطبي الحصول على شهادة الأيزو للمكتبة الطبية في عام ٢٠٠٩ م، وفي هذه الفترة طبقت المكتبة إدارة الجودة وحضرت كل الوثائق اللازمة لدليل الجودة وتأسيس مجموعة إدارة الجودة، كما تم تجهيز ملف للمشاريع القديمة التي نفذتها المكتبة وتوضح أن المكتبة ليست بمنأى عن الاهتمام بالجودة، ومن هذه المشاريع مشروع منصة التعلم الإلكتروني، ومشروع مركز تدريب الموظفين، وبعد تسعة أشهر من العمل حصلت المكتبة الطبية على شهادة الأيزو ٩٠٠١.

وأعدت القبلان (٢٠١٠) دراسة هدفت إلى التعرف على برامج الجودة التي تقدمها المكتبات في الجامعات السعودية، وتوصلت فيها إلى أن ٧٦٫٩٪ من المكتبات السعودية المشاركة في الدراسة لديها برامج للجودة، منها برامج تحقق جودة الخدمات، وبرامج تحقق تطوير العاملين، وبرامج تحقق جودة المبنى. في حين أن نسبة ٢٣٫١٪ فقط أشاروا إلى أنهم لا يطبقون برامج للجودة. وأعدت السليمي (٢٠٠٩) دراسة هدفت إلى التعرف على واقع وجودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض، واستخدمت مقياس جودة الخدمات ((Libqual ليكون أداة لجمع البيانات، وكشفت نتائج الدراسة عن عدم تطبيق مقاييس معيارية خاصة بقياس جودة الخدمات في المكتبات الطبية محل الدراسة.

صعوبات تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية

تواجه المكتبات الأكاديمية أو غيرها من المكتبات صعوبات عديدة قد تحد من تطبيق ممارسات ناجحة وفاعلة لضبط الجودة فيها، وتتعدد تلك الصعوبات ما بين صعوبات لغوية، وإدارية، وتشريعية وتكنولوجية (السفياني والشرعي، ٢٠١٤).

ويؤكد عبد العاطي (٢٠١٤) أن معوقات تطبيق مؤشرات الأداء لدى المكتبات تعود إلى عدة أسباب منها ما يتعلق بظروف خارجية بالمجتمع مثل الظروف السياسية والاقتصادية، ومنها ما يتعلق بأداء العاملين مثل البقاء لمدة طويلة في ذات المنصب، والتفكير التقليدي في حل المشكلات، ومنها ما يتعلق بإدارة المنشأة مثل عدم وجود وحدة للإحصاء والجودة في المكتبات. كما أشارت القبلان (٢٠١٠) ونيمور)٢٠١٤) إلى أن من أهم الصعوبات التي تحد من تطبيق معايير الجودة في خدمات المكتبات عدم وجود توصيف دقيق لوظائف العاملين في مجال الخدمات، وعدم شعور العاملين بأهمية دورهم، بالإضافة إلى عدم تفهم الإدارة العليا لدور المكتبة وخدماتها. أما أفراد العينة من العاملين في المكتبات الجزائرية فيرون أن الصعوبات التي تعرقل تطبيق برامج الجودة هي عدم وجود نظام الحوافز للعاملين، وعدم الاهتمام بالمستفيدين أثناء تصميم الخدمات المكتبية، إضافة إلى نقص الوعي بأهمية تحسين العمل لدى الإدارة وعدم وجود الرغبة لديها في تطوير العمل، وغياب روح الفريق بين العاملين (بوعافية وعبد الهادي، ٢٠١٢). في حين يرى **Tripathi** (٢٠٠٩) **and Jeevan** أن من صعوبات تحسين جودة الخدمات في المكتبات يرجع إلى التحديات التقنية، مثل ارتفاع تكلفة الأجهزة والمعدات، وعدم تكامل البنية التحتية المناسبة. ويتفق كل من السليمي (٢٠٠٩)؛ وعاشور (٢٠١١)؛ و**Adebayo** (٢٠٠٩)؛ و**Dube** (٢٠١١)، على أن نقص الموارد المالية يعد من أهم الصعوبات التي تواجه تحقيق الجودة في المكتبات، وقد أظهرت نتائج التقرير الذي أعده مركز مورتينسون لبرامج المكتبات الدولية في عام ٢٠٠٥ م أن العديد من أمناء المكتبات في جامعة نيجيريا اتفقوا على أن نقص الموظفين المؤهلين يعد تحديًا مساويًا لنقص الموارد المالية (**Mortenson Centre for International Library Programs**، ٢٠٠٥).

الخلاصة

يتضح من خلال ما تم عرضه وتحليله من دراسات سابقة اهتمام الكثير من المكتبات بتطبيق برامج الجودة ومعاييرها المختلفة ويظهر ذلك جليًا من الممارسات العملية التي نفذتها العديد من المكتبات حول العالم، وأكدت أغلب الدراسات على ضرورة الفهم العميق لمتطلبات الجودة؛ حتى تضمن المكتبة التطبيق الصحيح لها وتتجنب الوقوع في المشاكل، كما اتفقت أغلب الدراسات على أن نقص الموارد المالية يعد من أهم الصعوبات التي تواجه تحقيق الجودة في المكتبات.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج المزجي لتحقيق أهدافها، ويعرف **Johnson، Onwuebuzie، & Turner** (٢٠٠٧) المنهج المزجي بأنه نوع من أنواع البحوث التي يجمع فيها الباحث بين عناصر المنهجين الكمي والنوعي؛ وذلك لفهم مشكلة الدراسة بشكل واسع وعميق. وتم تحقيق المنهج المزجي في هذه الدراسة وفقاً لمرحلتين، المرحلة الأولى باستخدام المنهج الكمي من خلال استبانة وزعت على العاملين في المكتبات الأكاديمية محل الدراسة، وذلك للحصول على بيانات كمية تسهم في التعرف على تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس. أما المرحلة الثانية فتم تنفيذها باستخدام المنهج النوعي من خلال إجراء المقابلة البحثية على مديري المكتبات محل الدراسة ونوابهم ومجموعة من رؤساء الأقسام، بهدف الحصول على معلومات إضافية ومتقدمة في ممارسات معايير ضبط الجودة وتطبيقاتها ومتطلباتها والصعوبات التي تواجهها.

مجتمع الدراسة وعينته

تألف مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس محل الدراسة وهي: المكتبة الرئيسية، والمكتبة الطبية، ومكتبة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية للعام الأكاديمي ٢٠١٥/٢٠١٦م، والبالغ عددهم ١٠٩ موظفًا وموظفة كما هو موضح في الجدول رقم ١ الذي يشتمل على توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المكتبات؛ وذلك لمعرفة مدى تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات التي يعملون بها، والتعرف على الصعوبات التي تحد من تطبيق هذه المعايير. وتم اختيار المكتبات أعلاه؛ لأنها تندرج ضمن الهيكل التنظيمي لجامعة السلطان قابوس، إضافة إلى كبر حجم شريحة المستفيدين منها.

جدول رقم (١): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المكتبات

م	اسم المكتبة	عدد الموظفين
١	المكتبة الرئيسية	٨٤
٢	المكتبة الطبية	١٦
٣	مكتبة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية	٩
	المجموع	١٠٩

*إحصائية تم الحصول عليها من الموقع الإلكتروني للمكتبات محل الدراسة.

بلغت عينة الدراسة ١٠٣ موظفا وموظفة بعد استثناء المراسلين والذين لا يمارسون مهنة التخصص.

وزعت الإستبانة على جميع أفراد عينة الدراسة ورقيًا، وبلغ مجموع الإستبانات المسترجعة٩١ إستبانة، وتم استبعاد ٦ إستبانات؛ لوجود نقص كبير في بياناتها وبالتالي عدم صلاحيتها للتحليل، وبذلك بلغ عدد الإستبانات الخاضعة للدراسة والتحليل٨٥ إستبانة مما يجعل نسبة الاستجابة تبلغ ٩٠٪ من المجموع الكلي.

طرق جمع البيانات

الإستبانة

صممت الاستبانة بناءً على بعض معايير جمعية مكتبات الكليات والبحوث الأمريكية (ACRL)، وبعض مؤشرات ضبط الجودة التي استخدمتها Dube (٢٠١١) في دراستها، إذ صممت أداة جديدة تجمع المكونات الرئيسية من كل معيار من المعايير آنفة الذكر مع تجنب التكرار، ودمجت بين المعايير والمؤشرات؛ لأن عملية التقييم وفق المعايير تتطلب مجموعة من المؤشرات التي تجعل هذه المعايير إجرائية يمكن تطبيقها عمليًا على أرض الواقع (شاهين وآخرون، ٢٠١٣)، واختير هذان المعياران لحداثتهما وشموليتهما لمعظم جوانب العمل في المكتبات الأكاديمية، إضافة إلى شيوع استخدامهما على مستوى الدراسات السابقة، ويوضح الشكل رقم ١ معايير ضبط الجودة المعتمدة في الدراسة.

شكل رقم (١): معايير ضبط الجودة المعتمدة في الدراسة

واعتمد على مقياس ليكرت الخماسي (**Likert**) لقياس استجابات أفراد الدراسة لعبارات الإستبانة مع تحديد مستوى درجة الموافقة كما هو موضـــــــــــــــح في الجدول رقم٢.

جدول رقم (٢): تصنيف درجات مقياس ليكرت الخماسي

م	المعيار	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
١	غير موافق بشدة	**1.79 - ١**	منخفضة جدًا
٢	غير موافق	١/٨٠ – ٢/٥٩	منخفضة
٣	محايد	٢/٦٠ – ٣/٣٩	متوسطة
٤	موافق	٣/٤٠ – ٤/١٩	عالية
٥	موافق بشدة	٤/٢٠ – ٥	عالية جدًا

المقابلة

استخدمت المقابلة شبه المقننة(**Simi–Structured**) لتكون أداة تكميلية لهدف الحصول على معلومات إضافية عن ممارسات ضبط الجودة المعمول بها في المكتبات محل الدراسة والصعوبات التي تحد من تطبيقها، وتفسير بعض النتائج الكمية المتحصل عليها من الإستبانة. تم إجراء المقابلة على عينة مستهدفة تكونت من ثمانية أفراد تضم مديري المكتبات ونوابهم ورؤساء الأقسام، وتم اختيارهم لأنهم على دراية واطلاع بالمسائل الإدارية والمالية، والصعوبات التي تواجه المكتبة؛ وأيضا بناءً على رغبة المبحوث في إجراء المقابلة وموافقته.

جدول رقم (٣): توزيع أفراد عينة المقابلة حسب المكتبات

م	اسم المكتبة	عدد الموظفين
١	المكتبة الرئيسية	٤
٢	المكتبة الطبية	٢
٣	مكتبة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية	٢
	المجموع	٨

وتم ترميز المبحوثين الذين شاركوا في المقابلة بالطريقة الآتية: على سبيل المثال

(**D**٢:١ : **L**١) والجدول رقم ٤ ترميز أفراد عينة المقابلة يوضح ذلك:

الوصف	رقم المشارك	المسمى الوظيفي	المكتبة
الرمز	من (١ إلى ٨)	(D) مدير	(L1)) المكتبة الأولى
		(SD) نائب المدير	(L2) المكتبة الثانية
		(H) رئيس قسم	(L3) المكتبة الثالثة

جدول رقم (٤): ترميز أفراد عينة المقابلة

نتائج الدراسة

النتائج المتعلقة بالبيانات العامة

يوضح جدول رقم (٥) خصائص أفراد عينة الدراسة الخاضعة للتحليل من حيث النوع، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، ومكان العمل:

جدول رقم (٥): خصائص أفراد عينة الدراسة

المتغير	المستويات	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكور	48	56.5%
	إناث	37	43.5%
المستوى التعليمي	دبلوم التعليم العام	٩	١٠/٦٪
	دبلوم	١٨	٢١/٢٪
	بكالوريوس	٣٦	٤٢/٤٪
	ماجستير	١٩	٢٢/٤٪
	دكتوراه	٣	٣/٥٪
سنوات الخبرة	أقل من سنة	٢	٢/٤٪
	١-٥	24	28.2%
	٦-١٠	6	7.1٪
	١١-١٥	7	8.2٪
	أكثر من ١٥ سنة	٤٦	٥٤/١٪
مكان العمل	المكتبة الرئيسية	٦٦	٧٧/٦٪
	المكتبة الطبية	١١	١٢/٩٪
	مكتبة مركز المعلومات	٨	٩/٤٪

شارك في الإجابة على الجانب التطبيقي الكمي للدراسة ٨٥ اختصاصي وفني من العاملين في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس، بينما شارك في الإجابة عن أسئلة المقابلة ثمانية من مديري المكتبات ونوابهم ورؤساء الأقسام.

وكشفت الدراسة أن ٦٥٪ من العاملين في المكتبات الأكاديمية بالجامعة حاصلين على مؤهلات جامعية ودراسات عليا؛ ويعزى السبب في ذلك إلى وجود قسم دراسات المعلومات بكلية الآداب والعلوم الاجتماعية بجامعة السلطان قابوس الذي يعنى بتدريس علوم المكتبات والمعلومات وتخريج متخصصين مؤهلين في المجال سواء على مستوى البكالوريوس أو الماجستير أو الدكتوراه، وتتشابه هذه النتيجة مع نتيجة الحمالي (٢٠٠٢) في أن معظم العاملين في مكتبات جامعة الملك سعود بالسعودية من حملة المؤهلات الجامعية. كما يلاحظ أن الغالبية العظمى من المشاركين في الدراسة لديهم خبرة تزيد عن خمس عشرة سنة، ويعود ذلك إلى أن المكتبة كانت من المرافق الرئيسية أثناء تأسيس الجامعة عام ١٩٨٦م، وقد ساعد ذلك في فهم الجوانب المتعلقة بمراحل تطور العمل للموظفين في المكتبة الرئيسية منذ تأسيسها.

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مدى تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس باستخدام معايير مكتبات التعليم العالي ومؤشرات دوبي؟

للإجابة عن السؤال الأول تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل محور من محاور الإستبانة، ولفقرات كل محور في تقديرات أفراد العينة لمدى تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس، وبلغت استجاباتهم ٨٥ استجابة في الفقرات التي تضمنتها الإستبانة.

أولاً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الإستبانة

جدول رقم (٦): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الإستبانة

م	المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	الإدارة	3.44	.٦٣	عالية
٢	السياسة والإستراتيجية	٣/٤٧	.٧٨	عالية
٣	القيم المهنية	٣/٥٨	.٦٦	عالية
٤	العاملون	٣/٦٤	.٦٨	عالية
٥	الدور التعليمي	٤/١٠	.٦٢	عالية
٦	خدمات المعلومات	٣/٨٠	.٥٧	عالية
٧	المجموعات	٣/٩٠	.٧٢	عالية
٨	البنية الأساسية والمرافق	٣/٣٧	.٧٣	متوسطة
٩	العلاقات الخارجية	٣/٧٦	.٦٧	عالية
	جميع محاور المعايير	٣/٦٣	54.	عالية

يتضح من الجدول رقم ٦ أن تقديرات أفراد عينة دراسة لمعايير ضبط الجودة المعتمدة لتكون محاور هذه الدراسة كانت عالية لجميع المحاور، إذ تراوحت ما بين ٣/٤٤-٤/١٠ عدا محور البنية الأساسية والمرافق

فقد حصل على أدنى متوسط حسابي بلغ ٣/٣٧ أي بتقدير متوسط.

ثانيا: الإدارة

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات هذا المحور كما يبينها الجدول رقم ٧:

جدول رقم (٧): تحليل فقرات محور الإدارة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	لدى المكتبة رؤية ورسالة واضحة معلن عنها.	4.00	.951	عالية
٢	تتكامل رؤية المكتبة ورسالتها مع رؤية جامعة السلطان قابوس ورسالتها.	4.19	.764	عالية
٣	يشارك العاملون في المكتبة في صنع القرارات اللازمة لإدارة المكتبة بفاعلية.	3.26	1.082	متوسطة
٤	توزع المكتبة الموارد البشرية والمالية توزيعاً يضمن تحقيق أهدافها.	3.51	.881	عالية
٥	تعد الموارد المالية للمكتبة كافية لتوفير الموارد اللازمة لتلبية الاحتياجات المتوقعة للمستفيدين.	٣/٥٣	1.053	عالية
٦	تدخل المكتبة في شراكة مع مؤسسات متعددة (مثال: الدخول في اتحادات مكتبية) من أجل خفض التكاليف وتوسيع نطاق الوصول إلى المجموعات.	3.29	.986	متوسطة
٧	لدى المكتبة لجنة استشارية مؤلفة من اختصاصيي المعلومات وأعضاء الهيئة التدريسية والطلبة.	2.71	1.121	متوسطة
٨	لدى المكتبة نظام إلكتروني متطور لضبط الجودة.	2.87	1.078	متوسطة
٩	تحتوي المكتبة على البنية التقنية الأساسية اللازمة لجمع البيانات، وتحليلها واستخدامها، وتنفيذ عمليات التقويم لضمان التحسين المستمر.	3.55	.919	عالية
١٠	توصل المكتبة نتائج التقويم إلى الجهات المسؤولة عنها.	3.58	1.028	عالية

تشير نتائج جدول ٧ إلى أن المتوسطات الحسابية لمحور الإدارة تراوحت ما بين ٢/٧١-٤/١٩ بتقدير تراوح بين التطبيق المتوسط إلى العالي حسب تقديرات أفراد العينة، وحصلت كل من الفقرة رقم ٢ الخاصة بتكامل رؤية المكتبة ورسالتها مع رؤية الجامعة ورسالتها، والفقرة رقم ١ الخاصة بوضوح رؤية المكتبة والإعلان عنها على أعلى المتوسطات الحسابية وهي ٤/١٩، ٤/٠٠ على التوالي، بينما حصلت كل من الفقرة رقم ٨ المتعلقة بنظام إلكتروني متطور لضبط الجودة في المكتبة، والفقرة رقم ٧ المتعلقة بوجود لجنة استشارية على أدنى المتوسطات الحسابية وهي٢/٨٧، ٢/٧١ على التوالي.

ثالثا: السياسة والإستراتيجية

لمعرفة درجة الموافقة استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما هو موضح في الجدول رقم٨:

جدول رقم (٨): تحليل فقرات محور السياسة والإستراتيجية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	توجد سياسة واضحة ومكتوبة لضبط الجودة في المكتبة.	3.29	936.	متوسطة
٢	تعمل المكتبة وفق خطة إستراتيجية لضبط الجودة.	3.35	960.	متوسطة
٣	تساهم الخطة الإستراتيجية للمكتبة في تحسين الوضع التنافسي لها.	3.49	996.	عالية
٤	تستند المكتبة إلى رسالتها وأهدافها في عملية التخطيط واتخاذ القرار.	3.49	1.042	عالية
٥	توجد سياسات مكتوبة ومعتمدة لمهام المكتبة واختصاصات العاملين بها.	3.93	813.	عالية
٦	تواكب سياسة ضبط الجودة المعمول بها في المكتبة أهم التطورات العالمية في ضبط الجودة.	3.31	988.	متوسطة

يلاحظ من الجدول السابق وجود تقارب بين المتوسطات الحسابية رغم اختلاف درجة الموافقة إلى حد ما، إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة الخامسة الخاصة بوجود السياسات المكتوبة لمهام المكتبة واختصاصات العاملين بها بمتوسط حسابي بلغ ٣/٩٣ وبدرجة موافقة عالية، أما المرتبة الأخيرة فحصلت عليها الفقرة الأولى المتعلقة بوجود سياسة واضحة ومكتوبة لضبط الجودة في المكتبة بمتوسط حسابي بلغ ٣/٢٩ وبدرجة موافقة متوسطة.

رابعا: القيم المهنية

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات هذا المحور كما يبينها الجدول رقم ٩:

جدول رقم (٩): تحليل فقرات محور القيم المهنية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	تعتمد المكتبة ميثاق عمل أخلاقي.	3.68	834.	عالية
٢	تهيئ المكتبة أجواء من الشفافية في التعاملات الإدارية والمالية.	3.28	1.098	متوسطة
٣	توفر المكتبة نظاما للثواب في ضوء معايير محددة.	3.22	1.004	متوسطة
٤	توفر المكتبة نظاما للعقاب في ضوء معايير محددة.	3.13	973.	متوسطة

٥	توفر المكتبة قواعد تكفل حق التظلم لكل فرد.	3.14	1.125	متوسطة
٦	تراعي المكتبة الحرية الفكرية وحرية التعبير لاختصاصي المعلومات والمستفيدين على السواء.	3.45	1.041	عالية
٧	تضمن المكتبة حق جميع مستخدميها في الحصول على الخصوصية والسرية.	3.76	868.	عالية
٨	تحترم المكتبة حقوق الملكية الفكرية وتعمل على إيجاد توازن بين مصالح مستخدمي المعلومات وحقوق مالكيها عن طريق السياسات والبرامج التدريبية والإرشادية.	3.93	799.	عالية
٩	تدعم المكتبة النزاهة الأكاديمية وتردع الانتحال والسرقة الأدبية من خلال اللوائح والقوانين ونشر الوعي.	3.86	833.	عالية
١٠	تستند المكتبة على نهج يركز على المستخدم في جميع جوانب تصميم الخدمات وتقديمها في البيئات الواقعية والافتراضية.	3.72	811.	عالية
١١	تتعاون المكتبة مع الجهات الأخرى بالحرم الجامعي أو بالمجتمع المحيط بها.	4.21	773.	عالية جدًا

يتبين من الجدول السابق حصول الفقرة رقم ١١ الخاصة بتعاون المكتبة مع الجهات الأخرى بالحرم الجامعي على أعلى المتوسطات الحسابية إذ بلغ ٤/٢١ وبدرجة موافقة عالية جداً، في حين تراوحت المتوسطات الحسابية لبقية الفقرات ما بين ٣/١٣-٣/٩٣ وبدرجة موافقة ما بين المتوسطة إلى العالية. فقد حصلت الفقرة رقم ٨ على درجة موافقة عالية وبمتوسط حسابي بلغ ٣/٩٣، أما الفقرة رقم ٤ والمرتبطة بتوفر نظام عقاب فحصلت على أدنى متوسط حسابي بلغ ٣/١٣ وبدرجة موافقة متوسطة.

خامسا: العاملون

لمعرفة درجة الموافقة استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما هو موضح في الجدول رقم ١٠:

جدول رقم (١٠): تحليل فقرات محور العاملين

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	يوجد لدى المكتبة عدد كاف من الموظفين لتلبية الاحتياجات التعليمية والبحثية المختلفة لأعضاء هَيئة التدريس والطلبة.	4.04	851.	عالية
٢	يتمتع الموظفون في المكتبة بكفاءتهم المهنية وتنوع ثقافتهم وتمكنهم في مجال عملهم.	4.12	730.	عالية
٣	يلتزم الموظفون في المكتبة بالتطوير المهني المستمر وتنمية معارفهم وصقل مهاراتهم من أجل أنفسهم وزملائهم في العمل.	3.96	680.	عالية
٤	توفر المكتبة خطة واضحة لتطوير أداء موظفيها.	3.59	1.003	عالية
٥	تشجع المكتبة موظفيها على حضور دورات تدريبية متخصصة في ضبط الجودة.	3.51	1.054	عالية

٦	تعمل المكتبة على تطوير موظفيها بصفة دورية بتشجيعهم على حضور دورات وورش عمل متخصصة.	3.82	1.002	عالية
٧	توفر المكتبة الحوافز المادية والمعنوية للموظفين المجيدين.	3.20	1.121	متوسطة
٨	تقيم المكتبة ورش تدريبية متخصصة لضبط الجودة بصفة دورية لجميع موظفيها.	3.07	1.067	متوسطة
٩	تحرص المكتبة على توظيف اختصاصيي معلومات مؤهلين ويملكون مهارات عالية.	3.92	759.	عالية
١٠	تحرص المكتبة على تقويم موظفيها بواسطة مقاييس أداء معيارية.	3.33	1.138	متوسطة
١١	تحرص المكتبة على تقديم برامج تعريفية للموظفين الجدد.	3.74	1.025	عالية
١٢	تحدد المكتبة مشرفا متمكنا لتوجيه الموظف الجديد وتهيئته.	3.49	1.007	عالية

تظهر نتائج الجدول رقم ١٠ أن تقديرات أفراد عينة الدراسة لفقرات محور العاملين كانت متباينة بين درجة موافقة متوسطة إلى عالية وبمتوسطات حسابية تراوحت ما بين ٣/٠٧-٤/١٢، إذ تصدرت الفقرة رقم ٢ المتعلقة بتمتع الموظفين في المكتبة بكفاءات مهنية وتنوع ثقافتهم على أعلى المتوسطات الحسابية وبلغت قيمته ٤/١٢، أما الفقرة رقم ٨ الخاصة بتنفيذ المكتبة ورش تدريبية متخصصة لضبط الجودة لموظفيها فقد حصلت على أدنى المتوسطات الحسابية بقيمة بلغت ٣/٠٧.

سادسا: الدور التعليمي

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات هذا المحور كما يبينها الجدول رقم ١١:

جدول رقم (١١): تحليل فقرات محور الدور التعليمي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	تسهم المكتبة في دعم العملية التعليمية والبحثية للجامعة بصفة مستمرة.	4.22	713.	عالية جدًا
٢	يتعاون الموظفون في المكتبة مع أعضاء هيئة التدريس وغيرهم لإيجاد السبل الممكنة لجعل محتويات المكتبة من مراجع وخدمات تسهم في دعم العملية التعليمية والبحثية.	4.18	789.	عالية
٣	يتعاون الموظفون في المكتبة مع أعضاء هيئة التدريس لتضمين مهارات الوعي المعلوماتي في المناهج الدراسية والأنشطة والورش التدريبية.	4.09	921.	عالية
٤	يتعاون الموظفون في المكتبة مع الشركاء في الحرم الجامعي لتوفير الفرص من أجل التطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس.	3.91	734.	عالية
٥	تحتوي المكتبة على البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات لمواكبة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا التعليم والتعلم.	3.92	876.	عالية
٦	تقدم المكتبة دورات تدريبية للمستفيدين في استخدام مصادر المكتبة.	4.31	724.	عالية جدًا

يشير الجدول أعلاه إلى أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور الدور التعليمي تراوحت ما بين ٣/٩١- ٤/٣١ بتقدير تراوح بين درجة موافقة عالية إلى عالية جدا. إذ حصلتا الفقرتين رقم ٦، ورقم ١ على أعلى درجة موافقة بمتوسط حسابي بلغ ٤/٣١، ٤/٢٢ على التوالي. بينما حصلت الفقرة رقم ٥، والفقرة رقم ٤ على أدنى المتوسطات الحسابية بمعدّل ٣/٩٢، ٣/٩١ على التوالي.

سابعا: خدمات المعلومات

لمعرفة درجة الموافقة استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما هو موضح في الجدول رقم ١٢:

جدول رقم (١٢): تحليل فقرات محور خدمات المعلومات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	تعد أوقات الدوام الرسمي للمكتبة مناسبة جداً لتقديم خدمات المعلومات.	4.34	.733	عالية جدًا
٢	تُعلم المكتبة المستفيدين بالمصادر والخدمات الجديدة.	4.31	.618	عالية جدًا
٣	تتعاون المكتبة مع المكتبات الأخرى لتطوير خدمات المعلومات التي تقدمها.	4.06	.730	عالية
٤	تعمل المكتبة على تقويم الخدمات المقدمة بشكل دوري.	3.82	.759	عالية
٥	تحرص المكتبة على إجراء مسح دوري لرضا المستفيدين باستخدام أداة محلية أو نموذج معياري معين مثل **LibQual**.	3.22	.980	متوسطة
٦	تعمل المكتبة على تقويم جودة الخدمات المقدمة بالاعتماد على محكمين دوليين متخصصين.	3.11	1.058	متوسطة

يتضح من الجدول السابق تباين تقديرات أفراد عينة الدراسة بين درجة الموافقة المتوسطة إلى العالية جدا وبمتوسطات حسابية تراوحت ما بين ٣/١١-٤/٣٤، حيث أخذت الفقرة الخاصة بملاءمة أوقات الدوام الرسمي للمكتبة لتقديم خدمات المعلومات على أعلى متوسط حسابي بلغ ٤/٣٤ وبدرجة موافقة عالية جدا، في حين أخذت الفقرة المتعلقة بتقويم المكتبة لجودة الخدمات التي تقدمها بالاعتماد على محكمين دوليين متخصصين على أدنى متوسط حسابي بتقدير ٣/١١ وبدرجة موافقة متوسطة.

ثامنا: المجموعات

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات هذا المحور كما يبينها الجدول رقم (١٣):

جدول رقم (١٣): تحليل فقرات محور المجموعات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	تهتم المكتبة بالحصول على مجموعات نادرة من مصادر المعلومات.	3.78	878.	عالية
٢	تحتوي المكتبة على البنية الأساسية لجمع المجموعات التي يحتاجها المستخدمون وتنظيمها وتوفيرها ونشرها والحفاظ عليها.	3.96	778.	عالية
٣	تهتم المكتبة بعملية تنقية مجموعاتها بشكل منتظم.	3.79	832.	عالية
٤	تتوفر لدى المكتبة سياسة لتنمية المجموعات.	3.95	925.	عالية
٥	تأخذ المكتبة بآراء أعضاء هيئة التدريس والطلبة والباحثين في تنمية مجموعاتها.	4.02	926.	عالية

يتبين من الجدول السابق أن درجة موافقة عينة الدراسة بالنسبة لفقرات محور المجموعات كانت ضمن درجة الموافقة العالية، إذ تراوحت قيمة المتوسطات الحسابية بين ٣/٧٨-٤/٠٢، وتصدرت الفقرة رقم ٥ أعلى المتوسطات الحسابية وبدرجة موافقة عالية، بينما أخذت الفقرة رقم ١ أدنى المتوسطات الحسابية وبدرجة موافقة عالية أيضا.

تاسعا: البنية الأساسية والمرافق

لمعرفة درجة الموافقة استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما هو موضح في الجدول رقم ١٤:

جدول رقم (١٤): تحليل فقرات محور البنية الأساسية والمرافق

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	تتوفر بالمكتبة مساحة ملائمة ومتوافقة مع المعايير العالمية لضمان بيئة عمل آمنة للعاملين.	3.43	1.154	عالية
٢	يتوفر أثاث جيد مناسب لفئات مختلفة من المستفيدين.	3.47	1.097	عالية
٣	تتوفر اللوحات الإرشادية التي تمكن المستفيدين من العثور على الخدمات المطلوبة بسرعة.	3.89	831.	عالية
٤	تتوفر المرافق الصحية الجيدة والمناسبة لفئات مختلفة من المستفيدين.	3.86	875.	عالية
٥	تتوفر الإضاءة الجيدة والمناسبة للقراءة والاطلاع.	3.91	921.	عالية
٦	توجد مساحات كافية في المكتبة للتوسعات المستقبلية.	2.81	1.249	متوسطة
٧	تتوفر قاعات مطالعة تستوعب الأعداد المتزايدة من المستفيدين.	3.02	1.263	متوسطة
٨	تتوفر الشبكة السلكية واللاسلكية في أرجاء المكتبة.	3.93	1.009	عالية
٩	يتوفر مصلى للموظفين والمستفيدين.	2.64	1.438	متوسطة
١٠	يتوفر مقهى للموظفين والمستفيدين.	2.79	1.398	متوسطة

يتبين من الجدول رقم ١٤ أن تقديرات أفراد العينة على جميع فقرات محور البنية الأساسية والمرافق قد انحصرت بين أعلى متوسط حسابي ٣/٩٣ وأدنى متوسط حسابي ٢/٦٤، إذ حصلت الفقرة المتعلقة بتوفر الشبكة السلكية واللاسلكية في المكتبة، والفقرة المتعلقة بتوفر الإضاءة الجيدة للقراءة والاطلاع على أعلى المتوسطات الحسابية ٣/٩٣، ٣/٩١ على التوالي وبدرجات موافقة عالية. بينما حصلت الفقرة الخاصة بتوفر مقهى للموظفين والمستفيدين والفقرة المتعلقة بتوفر مصلى للموظفين والمستفيدين على أدنى المتوسطات الحسابية ٢/٧٩، ٢/٦٤ على التوالي وبدرجة موافقة متوسطة.

عاشرا: العلاقات الخارجية

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات هذا المحور كما يبينها الجدول رقم ١٥:

جدول رقم (١٥): تحليل فقرات محور العلاقات الخارجية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	تسهم المكتبة في تعزيز العلاقات الخارجية عن طريق المراسلات والاتصالات والمنشورات والفعاليات واستقطاب الرعاة والمانحين.	3.78	713.	عالية
٢	تتواصل المكتبة مع مجتمع الحرم الجامعي بشكل مستمر ومنتظم.	3.87	768.	عالية
٣	يضطلع العاملون في المكتبة بمسؤولية نقل رسالة المكتبة على أن يكونوا سفراء يعملون على رفع وعي المستخدمين في استخدام مصادر المعلومات والخدمات.	3.92	848.	عالية
٤	يوجد للمكتبة عضوية في الجمعيات والاتحادات المهنية المحلية والإقليمية والدولية.	3.51	1.065	عالية

يظهر الجدول السابق وجود تقارب بين المتوسطات الحسابية لفقرات محور العلاقات الخارجية تراوحت بين ٣/٥١-٣/٩٢ وبدرجات موافقة عالية. وتصدرت الفقرة رقم٣ المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ ٣/٩٢ وبدرجة موافقة عالية، أما الفقرة رقم ٤ فجاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ ٣/٥١ وبدرجة موافقة عالية أيضا.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس تعزى لمتغير المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة؟

أولا: المستوى التعليمي، لمعرفة الفروق في مدى تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس تعزى لمتغير المستوى التعليمي تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (**One-Way ANOVA**)، وقبل تطبيق الاختبار أعيد ترتيب الفئات الخمسة (دبلوم التعليم العام، ودبلوم، وبكالوريوس، وماجستير، ودكتوراه) ودمجها إلى ثلاث فئات (دبلوم فأقل، وجامعي، ودراسات عليا)؛ وذلك لعدم تكافؤ الأعداد والجدول أدناه يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم (١٦): نتيجة تحليل التباين الأحادي وفقا لمتغير المستوى التعليمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الإدارة	بين المجموعات	١٫١٢٨	٢	٥٦٤.	١٫٤١٥	٢٤٩.
	داخل المجموعات	٣٢٫٦٨٤	٨٢	٣٩٩.		
	المجموع	٣٣٫٨١٢	٨٤			
السياسة والإستراتيجية	بين المجموعات	١٫٨٩٨	٢	٩٤٩.	١٫٥٥٥	٢١٧.
	داخل المجموعات	٥٠٫٠٣٥	٨٢	٦١٠.		
	المجموع	٥١٫٩٣٣	٨٤			
القيم المهنية	بين المجموعات	٩١٤.	٢	٤٥٧.	١٫٠٢١	٣٦٥.
	داخل المجموعات	٣٦٫٧٠٧	٨٢	٤٤٨.		
	المجموع	٣٧٫٦٢١	٨٤			
العاملون	بين المجموعات	١٫٥٦٥	٢	٧٨٣.	١٫٦٩٩	١٨٩.
	داخل المجموعات	٣٧٫٧٧٠	٨٢	٤٦١.		
	المجموع	٣٩٫٣٣٥	٨٤			
الدور التعليمي	بين المجموعات	١٫٨٦٦	٢	٩٣٣.	٢٫٤٧٠	٠٩١.
	داخل المجموعات	٣٠٫٩٦٦	٨٢	٣٧٨.		
	المجموع	٣٢٫٨٣٢	٨٤			
خدمات المعلومات	بين المجموعات	٤٢١.	٢	٢١٠.	٦٣٣.	٥٣٤.
	داخل المجموعات	٢٧٫٢٥٥	٨٢	٣٣٢.		
	المجموع	٢٧٫٦٧٥	٨٤			
المجموعات	بين المجموعات	٠٧٨.	٢	٠٣٩.	٠٧٢.	٩٣١.
	داخل المجموعات	٤٤٫٥٣٢	٨٢	٥٤٣.		
	المجموع	٤٤٫٦١٠	٨٤			
البنية الأساسية والمرافق	بين المجموعات	٣٫٧٤٥	٢	١٫٨٧٢	٣٫٦٥٦	٠٣٠.
	داخل المجموعات	٤١٫٩٩٣	٨٢	٥١٢.		
	المجموع	٤٥٫٧٣٨	٨٤			
العلاقات الخارجية	بين المجموعات	٠٧٥.	٢	٠٣٨.	٠٨١.	٩٢٢.
	داخل المجموعات	٣٧٫٨٩٨	٨٢	٤٦٢.		
	المجموع	٣٧٫٩٧٤	٨٤			

يشير الجدول ١٦ إلى نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لكل محور من محاور الأداة ويتبين بأنه لا

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى= ٠/٠٥ α بين محاور معايير ضبط الجودة والمستوى التعليمي عدا المحور الثامن المرتبط بالبنية الأساسية والمرافق فيلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى = ٠/٠٥α، إذ بلغت قيمة (ف) المحسوبة ٣/٦٥٦ عند مستوى دلالة ٠٣٠٠.، ولاكتشاف الفروق لصالح أي مستوى تم إجراء اختبار شيفيه (Scheffe Test) وتبين أن أفراد العينة أصحاب المستوى التعليمي العالي (دراسات عليا) حصلوا على أعلى متوسط حسابي بلغ ٣/٦٢٧ وبالتالي تذهب الفروق لصالحهم، والجدول رقم ١٧ يوضح ذلك.

جدول رقم (١٧) اختبار شيفيه وفق متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	α 0.05 =	
		١	٢
دبلوم فأقل	٢٧	3.088	
جامعي	٣٦	3.436	3.436
دراسات عليا	٢٢		3.627

ثانيا: الخبرة، لمعرفة الفروق في مدى تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس تعزى لمتغير الخبرة تم استخدام الاختبار الثنائي ((T-Test لعينتين مستقلتين، وقبل إجراء الاختبار تم دمج الفئات الخمس للخبرة إلى فئتين هما (١٥ سنة فأقل، وأكثر من ١٥ سنة)؛ ليصبح هناك تكافؤ في الأعداد والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول رقم (١٨): الفروق في مدى تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس تعزى لمتغير الخبرة

المحور	الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الإدارة	١٥ سنة فأقل	٣٩	٣/٣٧	٥٨.	٩٨٨.-	٣٢٦.
	أكثر من ١٥ سنة	٤٦	٣/٥١	٦٨.		
السياسة والإستراتيجية	١٥ سنة فأقل	٣٩	٣/٤٣	٧٢.	٤٥٧.-	٦٤٩.
	أكثر من ١٥ سنة	٤٦	٣/٥١	٨٥.		
القيم المهنية	١٥ سنة فأقل	٣٩	٣/٤٧	٦٨.	١/٣٤١-	١٨٤.
	أكثر من ١٥ سنة	٤٦	٣/٦٧	٦٦.		
العاملون	١٥ سنة فأقل	٣٩	٣/٥٧	٧١.	٨٦٧.-	٣٨٩.
	أكثر من ١٥ سنة	٤٦	٣/٧٠	٦٦.		
الدور التعليمي	١٥ سنة فأقل	٣٩	٤/٠٤	٥٨.	٨٢٩.-	٤٠٩.
	أكثر من ١٥ سنة	٤٦	٤/١٥	٦٦.		

خدمات المعلومات	١٥ سنة فأقل	٣٩	٣/٦٧	٥٥.	–٢/٠٩٥	.٠٣٩
	أكثر من ١٥ سنة	٤٦	٣/٩٢	٥٨.		
المجموعات	١٥ سنة فأقل	٣٩	٣/٧٧	٧١.	–١/٤٨٨	.١٤١
	أكثر من ١٥ سنة	٤٦	٤/٠٠٨٧	.٧٣٨٧٢		
البنية الأساسية والمرافق	١٥ سنة فأقل	٣٩	٣/٣٥١٣	.٧٣١٩٣	–.٢٧٥	.٧٨٤
	أكثر من ١٥ سنة	٤٦	٣/٣٩٥٧	.٧٥٠٣٩		
العلاقات الخارجية	١٥ سنة فأقل	٣٩	٣/٦٩٢٣	.٦٢٤٢٤	–.٩٥١	.٣٤٥
	أكثر من ١٥ سنة	٤٦	٣/٨٣١٥	.٧١١١٣		

يظهر من الجدول أعلاه أن قيمة (ت) غير دالة إحصائيا في جميع محاور معايير ضبط الجودة؛ مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير سنوات الخبرة على تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية، ما عدا المحور السادس خدمات المعلومات، إذ بلغت قيمة (ت) المحسوبة –٢/٠٩٥ وعند مستوى دلالة ٠٣٩./ ولصالح ذوي الخبرات الأكثر من ١٥ سنة.

النتائج المتعلقة بالدراسة النوعية

يتضمن هذا المحور عرضًا لنتائج تحليل المقابلات التي توصلت إليها الدراسة النوعية، وتم التحليل بالطريقة التقليدية؛ وذلك لصغر حجم العينة، واعتمدت الترميز الآتي لأفراد عينة المقابلات: (رقم المشارك: المسمى الوظيفي: المكتبة).

أولا: معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية

ممارسات ضبط الجودة

أوضح ٨٧/٥٪ من أفراد عينة الدراسة أنهم شاركوا أو يشاركون حاليا في ممارسات تتعلق بضبط الجودة، كما أفادوا بأن هناك العديد من ممارسات ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس، منها ما هو على مستوى الجامعة، وأخرى على مستوى المكتبة والأقسام. في المقابل أشار (٧: SD: L٢) إلى عدم المشاركة في أي ممارسات تتعلق بضبط الجودة.

وفيما يتعلق بممارسات ضبط الجودة على مستوى الجامعة، يشير (٢: H: L١) إلى المساهمة في عملية ضبط الجودة فيما يتعلق بإتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية، وتقديم اقتراحات مثل المستودع الرقمي الذي يسهم في عملية ضبط الجودة في تنظيم المعلومات وإتاحة مصادرها. ويذكر (٨: H: L١) حضوره لاجتماع في مكتب ضمان الجودة في الجامعة. أما (٤: H: L٢) فيشير إلى مشاركته في عملية الاعتماد الأكاديمي لكليتي الطب والتمريض. ويضيف (٦: H: L١) بأن تشكيل لجان الأمن والسلامة للكليات والمراكز داخل الجامعة مهمتها التعرف على متطلبات الأمن والسلامة المطبقة ومدى مطابقتها لمعايير الجودة.

أما على مستوى كل مكتبة فهناك ممارسات تتعلق بإنشاء لجان، وأخرى بعمل دراسات وإستبانات،

بالإضافة إلى اتباع المعايير العالمية في ممارسة العمل، فقد ذكر (٥: SD: L١) مشاركته ضمن لجنة مراجعة السياسات العامة للمكتبة بهدف رفع معايير العمل بها. كما أن هناك لجنة مؤشرات الأداء بالمكتبة وظيفتها متابعة مؤشرات الأداء وتقييم خدمات المكتبة (٢: H: L١). ويشير (٨: H: L١) إلى عضويته في عدة لجان تقييمية. أما (١: H: L٣) فيقول "شاركت في عمل إستبانة في مدى جودة الخدمات المقدمة في المكتبة من حيث المعلومات والأماكن المخصصة وأدوات البحث المتوفرة ومدى رضا المستفيدين". في حين أن (٣: D: L٣) يذكر "نحاول نتبع المعايير العالمية في تسيير أعمال المكتبة".

أما ممارسات ضبط الجودة على مستوى أقسام المكتبة فيشير (٢: H: L١) إلى وضع السياسات وأدوات العمل التي تسهم في ضبط الجودة في إجراءات العمل.

الدراسة الذاتية Self-assessment

اتضح من تحليل أجوبة أفراد عينة المقابلة أن المكتبات الأكاديمية بالجامعة لم تعد دراسة ذاتية للمكتبة ككل وإنما هناك دراسات صغيرة تتمحور أغلبها حول قياس خدمات المكتبة ورضا المستفيدين عنها، فقد أشار (٤: H: L٢) بأن المكتبة تقوم حاليا في إعداد دراسة ذاتية عن مدى استخدام الطلبة للمكتبة وما السلبيات والإيجابيات التي يلاحظونها. وذكر (٥: SD: L١) "توجد دراسة قديمة جدا وكانت فقط لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من المكتبة، وحاليا لجنة مؤشرات الأداء تعد دراسة علمية لتقييم خدمات المكتبة على مستوى الجامعة ولمختلف شرائح المستفيدين". وأضاف (٢: H: L١) "الدراسة التي تعدها الآن لجنة مؤشرات الأداء بالمكتبة، بالإضافة إلى اللجان التي تعمل مسوحات مثل لجنة الطاقة الاستيعابية، ولجنة تقييم مصادر المعلومات التقليدية". كما أشار (٣: D: L٣) إلى أنهم يقومون بإعداد دراسة ذاتية بشكل سنوي من خلال إستبيان يوزع للمستخدمين للتعبير عن مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة في المكتبة، وعن سرعة استجابة العاملين فيها لمتطلباتهم.

معايير ضبط الجودة المطبقة في المكتبة

تفاوتت آراء أفراد عينة المقابلة حول معايير ضبط الجودة المطبقة في المكتبات التي يعملون بها، فمنهم من ذكر بأنه توجد معايير ومطبقة عمليا، فقد أشار (L١:٥ : SD) بأن مكتبتهم تستند لمعايير ALA)) ومعايير (IFLA) وبخاصة فيما يتعلق بالسياسات، وأوضح (L١:٢ : H) بأن المعايير موجودة على مستوى كل قسم، فمثلا قسم الفهرسة يطبق معيار الفهرسة المقروء آليا مارك، ومعيار وصف المصادر وإتاحتها(RDA)، وعلى دليل إرشادات مكتبة الكونجرس، وأضاف (٨: H: L١) "نعمل الآن على تطبيق نظام ضبط الجودة العماني"، وذكر (٣: D: L٣) أن مكتبتهم تطبق المعايير الموحدة في الفهرسة والتصنيف المطبقة في الجامعة، والمعايير الفنية المطبقة في عملية الاقتناء.

في حين أن (L١:٦ : H) أشار إلى وجود سياسات ومعايير وخطط إستراتيجية موجودة ومدونة ورقيا في ملفات ولكنها غير مطبقة. كما أشار كل من (L٣:١ : H) و (٧: D: L٢) إلى عدم وجود معايير مطبقة.

ثانيا: الصعوبات التي تواجه المكتبات الأكاديمية في تطبيق معايير ضبط الجودة

صعوبات تطبيق معايير ضبط الجودة

أوضح ٧٥٪ من أفراد عينة المقابلة أن هناك العديد من الصعوبات التي تواجه المكتبات الأكاديمية في تطبيق معايير ضبط الجودة، وتم تقسيمها إلى ثلاثة أنواع: صعوبات إدارية، وصعوبات مالية، وصعوبات تقنية. في حين أن ٢٥٪ من أفراد عينة المقابلة أشاروا إلى عدم وجود أي صعوبات إدارية أو مالية أو تقنية، وفيما يأتي عرض لهذه الصعوبات:

أولا: صعوبات إدارية

تكمن الصعوبات الإدارية في الإجراءات الإدارية المعقدة (H: L١ :٦)، واتخاذ القرار والتوجيه من الإدارة العليا بتطبيق المعايير (H: L١ :٨) وأيضا تطبيق بعض المكتبات أسلوب الإدارة التقليدية التي تتسم بالسلطة والجمود (H: L٢ :٤)، وكذلك عدم تفهم إدارة الكلية لدور المكتبة وبالتالي تقديم أقسام الكلية العلمية على طلبات المكتبة (SD: L٢ :٧).

ثانيا: صعوبات مالية

اتفق ٦٢/٥٪ من أفراد عينة المقابلة على أن الصعوبات المالية تتمحور حول تقليص الميزانية المخصصة للمكتبة وهذا بدوره يؤثر على عدة أمور مثل شراء مصادر المعلومات، وتجديد الاشتراكات في قواعد البيانات، بالإضافة إلى تطوير الموظفين وتأهيلهم.

في المقابل يرى ٣٧/٥٪ من أفراد عينة المقابلة بأن الصعوبات المالية لا توجد؛ لأن الجامعة توفر الدعم المالي المناسب للمكتبات لمقابلة احتياجاتها وسد الفجوة.

ثالثا: صعوبات تقنية

يشير (SD: L١ :٥) إلى أن الصعوبات التقنية موجودة في كل القطاعات والوحدات في الوقت الحالي؛ لذلك يوجد في المكتبة قسم خاص وهو النظم الآلية لمواجهة هذه الصعوبات، ويضيف (H: L٢ :٤) إلى عدم وجود مركزية في العمل وتشتت المهمة لأكثر من شخص فمثلا " نظام المكتبة (Symphony) لكل مكتبة لها مشرف Admin)) وصلاحياته تختلف عن المشرف الرئيسي". أما (D: L٣ :٣) فيذكر أن من بين الصعوبات التقنية ضعف المهارات التقنية والفنية لدى الكادر البشري.

في حين أفاد (H: L١ :٦) بأن الصعوبات التقنية "نستطيع أن نتخطاها لأن البرامج المستخدمة متوفرة في السوق وبالتالي نستطيع أن نتغلب عليها".

بالإضافة إلى ما سبق، أشار بعض أفراد عينة المقابلة إلى صعوبات أخرى مثل نقص الخبرات والكفاءات والمهارات لدى الكادر البشري في كيفية تطبيق المعايير وتنفيذها، وأيضا صعوبات لغوية لأن بعض المعايير تصدر بلغات أخرى غير اللغة العربية، بالإضافة إلى عدم وجود عمادة لشؤون المكتبات.

مناقشة نتائج الدراسة

تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بالجامعة

أوضحت نتائج الدراسة الكمية والنوعية إلى وجود درجات موافقة عالية لجميع محاور الدراسة لمعايير ضبط الجودة (الإدارة، والسياسة والإستراتيجية، والقيم المهنية، والعاملون، والدور التعليمي، والخدمات التعليمية، والمجموعات، والعلاقات الخارجية) ويلاحظ أن الدور التعليمي حصل على أعلى متوسط حسابي بلغ ٤/١٠ ويرجع السبب في ذلك إلى أن المكتبات الأكاديمية جزء من الجامعة ومهمتها مساندة العملية التعليمة والبحثية، وهذا يتفق مع ما أشار إليه أحد المبحوثين في أن "المكتبة جزء لا يتجزأ من الجامعة، ووضعت للبحث العلمي ولمساندة الطلبة في عملية التعلم" (٤: L٢ :H). كما أكد الخلايلة وهمشري (٢٠١٥، ص. ٢٥٣) على أن "المكتبات الأكاديمية جزء لا يتجزأ من كينونة النظام الجامعي الحديث وإحدى وسائل استمراريته وديمومته وتطوره". وفي المقابل جاء محور البنية الأساسية والمرافق بمستوى موافقة متوسطة مما يدل على وجود نقص في بعض مرافق المكتبات بالجامعة.

وكشفت معطيات الدراسة الخاصة بالمحور الأول (الإدارة) عن أن لدى المكتبة رؤية ورسالة واضحة معلن عنها، وتتكامل رؤية المكتبة ورسالتها مع رؤية الجامعة ورسالتها حسب وجهة نظر المشاركين، حيث أن درجة موافقتهم جاءت عالية لهاتين الفقرتين وهذا يدل على اتباع إدارات المكتبات الأكاديمية في الجامعة المفاهيم الحديثة للإدارة ووعيهم بأهمية وجود رؤية ورسالة للمكتبة التي تعد بمثابة نقطة الانطلاق التي يتبناها جميع العاملين في إنجاز مهام المكتبة وتنفيذ أعمالها، ويؤكد على ذلك كل من الحداد (٢٠٠١) وخضير (٢٠١٢) والقبلان (٢٠١٠) في ضرورة وضع المكتبة رؤية ورسالة وأهداف واضحة ومحددة تسعى إلى تحقيقها. وفيما يتعلق بتكامل رؤية المكتبة ورسالتها مع رؤية الجامعة ورسالتها فكما قلنا سابقا أن المكتبات الأكاديمية جزء من الجامعة، وبالتالي لابد أن يكون هناك تكامل فيما بينها، وهذا ما أشار إليه جميع أفراد عينة المقابلة، أي بنسبة ١٠٠٪، فقد رأوا أن رؤية المكتبة ورسالتها وأهدافها تُكمّل رؤية الجامعة في خدمة التعليم والبحث العلمي والمجتمع الخارجي، كما اتفقت النتيجة التي توصلت لها Dube (٢٠١١) مع ذلك، فقد أشار أفراد العينة إلى تطابق رؤى المكتبات الأكاديمية بجنوب أفريقيا وأهدافها مع الجامعة الأم التي تتبعها المكتبة. وأكد Al Hijji (٢٠١٤) في النموذج الذي طوره للإدارة الاستراتيجية للمكتبات الأكاديمية ضرورة الترابط بين رؤى ((visions المكتبات الأكاديمية ورسائلها missions)) وإستراتيجياتها مع الجامعات الأم التي تتبعها.

واختلفت النتيجة التي توصل إليها إبراهيم وأحمد (٢٠١٤) مع النتائج السابقة في أن معظم العاملين في مكتبات جامعة الجزيرة بالسودان لا يرون أن هناك توافقا بين الخطة الإستراتيجية للمكتبة وخطط الجامعة. وفي الجانب الآخر حصلت الفقرة المتعلقة بوجود لجنة استشارية مؤلفة من اختصاصيي المعلومات وأعضاء الهيئة التدريسية والطلبة على أدنى متوسط حسابي بلغ ٢/٧١، وتعزى هذه النتيجة إلى عدم وجود لجنة قائمة تعقد لقاءاتها بشكل مستمر ومنتظم، وإنما يتم استشارة أعضاء هيئة التدريس وأخذ آرائهم فيما يخص اختيار عناوين مصادر المعلومات التي تتناسب مع احتياجاتهم.

وأشارت النتائج فيما يخص السياسة والإستراتيجية أن هنالك سياسات مكتوبة ومعتمدة لمهام المكتبة واختصاصات العاملين بها بدرجة عالية، وهذا دليل على دراية الإدارة ووعيها بأهمية وجود مثل هذه السياسات التي تنظم العمل وتبين لكل موظف حقوقه وواجباته، بالإضافة إلى ذلك تعقد المكتبة الرئيسية بصفة مستمرة دورات تدريبية حول الإدارة الإستراتيجية للعاملين في كافة مكتبات الجامعة، كما أشار أحد المشاركين في المقابلة (٥: SD: L١) إلى أنهم يستندون لمعايير ALA)) وIFLA)) فيما يتعلق بالسياسات، وأنه من ضمن المشاركين في لجنة مراجعة السياسات العامة للمكتبة، وما يدعم كلامه ما ورد في التقرير السنوي للمكتبة الرئيسية ٢٠١٥ (٢٠١٦) في أن المكتبة تعاونت مع مكتب ضمان الجودة في تحديث السياسات بما يتناسب مع ما هو متبع في الجامعة ككل، وتم الانتهاء من سياسة تنمية المجموعات، وسياسة الإعارة، وسياسة الإعارة المتبادلة بين المكتبات.

كما حصلت الفقرة الأولى المتعلقة بوجود سياسة واضحة ومكتوبة لضبط الجودة في المكتبة على متوسط حسابي بلغ ٣/٢٩ وبدرجة موافقة متوسطة، وتفسر الباحثة ذلك إلى عدم وجود قسم خاص يعنى بضبط الجودة في المكتبات، وإنما فقط تُنشأ لجان لعمل دراسة معينة لأغراض وقتية فقط، ومن الأمثلة على هذه اللجان ما أشار إليها أحد المشاركين (٢: H: L١) مثل لجنة قياس مؤشرات الأداء بالمكتبة، ولجنة الطاقة الاستيعابية، ولجنة تقييم مصادر المعلومات التقليدية. وتتقارب هذه النتيجة مع ما توصلت إليه Dube (٢٠١١) في دراستها التي أجرتها على المكتبات الأكاديمية في جنوب أفريقيا إلى أن المكتبات المشاركة في الدراسة لا تملك سياسة لضبط الجودة عدا مكتبة واحدة لديها إستراتيجية للجودة بدلا عن السياسة. وتتشابه هذه النتيجة أيضا مع نتيجة عمر (٢٠١٥) إذ توصل فيها أن ٨٠٪ من المكتبات الجامعية الحكومية بولاية الجزيرة بالسودان ليس لها إستراتيجية موضوعة للجودة الشاملة.

كما أوضحت النتائج المتعلقة بالقيم المهنية إلى وجود تعاون بين المكتبة مع الجهات الأخرى بالحرم الجامعي أو بالمجتمع المحيط بها بدرجة موافقة عالية جدا من المشاركين، وهذا يعكس رؤية المكتبة ورسالتها في التفاعل مع المجتمع والفعاليات المقامة سواء كانت في الجامعة أو خارجها، وهذا يتفق مع ما أشار إليه خضير (٢٠١٢) في وجود تعاون بنسبة ٦٩/٩٩٪ بين المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة والمكتبات الأخرى لتطوير الخدمات المكتبية، وأيضا مع ما توصل له عمر (٢٠١٥) في أن ٥٦/٧٪ من المكتبات الجامعية الحكومية بولاية الجزيرة في السودان لها علاقات تعاونية مع مكتبات أخرى.

وتؤكد الباحثة على ذلك، إذ أنه يوجد تعاون كبير بين المكتبات الأكاديمية في الجامعة مع لجان الاعتماد الأكاديمي للبرامج الدراسية، ولجان الاعتماد المؤسسي (OAAA) في تقديم المستندات والتقارير التي تدعم موقف المكتبة والخدمات التي تقدمها (التقرير السنوي للمكتبة الرئيسية ٢٠١٥، ٢٠١٦). ومن الأمثلة على ذلك ما أشار إليه المشاركون في المقابلة، إذ ذكر (٤: H: L٢) مشاركته في عملية الاعتماد لكليتي الطب والتمريض، و (٨: H: L١) حضوره لاجتماع في مكتب ضمان الجودة في الجامعة.

ومن مظاهر التعاون أيضا مساهمة جميع المكتبات عينة الدراسة في تقديم إحصائيات تتعلق بمساهمة المكتبة في التعليم والتعلم والبحث العلمي لمختلف وحدات الجامعة، وهذا بدوره يعزز مكانة المكتبات

في محيط الجامعة ودورها في خدمة منتسبيها، وكذا يبين لنا العلاقة التكاملية بين المكتبات والمؤسسة الأم التي تتبعها.

كما أشار أفراد العينة المشاركين في الدراسة ولكن بدرجة متوسطة الى أن المكتبة توفر نظاما للعقاب في ضوء معايير محددة، ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى التزام العاملين بالمكتبات بقوانين وأنظمة العمل، ومعرفتهم بالعقوبات التي تلحق بهم في حال عدم التزامهم بها.

وبينت نتائج الدراسة الخاصة بمحور العاملين إلى حصول الفقرة الثانية التي تعنى بتمتع الموظفين في المكتبة بكفاءات مهنية وتنوع ثقافتهم على أعلى متوسط حسابي بلغ ٤/١٢٪ وذلك بدرجة موافقة عالية، ويرجع السبب في ذلك إلى أن ٥٤/١٪ من أفراد العينة هم من ذوي الخبرة الطويلة في ممارسة المهنة مما أكسبهم الخبرة والكفاءة في إنجاز العمل، وربما يعود ذلك إلى وجود فئة شابة من العاملين حديثي التخرج يتمتعون بالمعرفة المهنية والمهارة التقنية ومواكبتهم للتطورات الحديثة في المجال، بالإضافة إلى الدورات التدريبية وورش العمل المختلفة التي تقيمها المكتبات للعاملين بهدف تنمية مهاراتهم والارتقاء بمستوى أدائهم.

ويعزز ما سبق النتائج التي أشارت إليها الدراسات السابقة في كل من **Adebayo** (٢٠٠٩) والترتوري وآخرون (٢٠٠٩) وخرميط (٢٠١٣) والخلايلة وهمشري (٢٠١٥) و**Wang** (٢٠٠٦) و**Yen-Ting Chen** (٢٠١٦) في ضرورة الاهتمام بالتدريب المستمر للموظفين وتأهيلهم التأهيل المناسب وفقا لاختصاصاتهم. واختلف في ذلك إبراهيم وأحمد (٢٠١٤) إذ توصلا إلى أن ٤٩/٥٪ من أفراد عينة الدراسة أشاروا إلى أن مكتبات جامعة الجزيرة لا تتيح فرصا كافية للتدريب. واتفقت معه نتائج دراسة أمين (٢٠١٤) فقد أشارت إلى نقص وجود برامج تدريبية لتطوير كفاءات العاملين بنسبة ٩٢/٥٪، كما توصلت دراسة سليمان (٢٠٠٧) إلى ضعف الاهتمام بالتدريب والتأهيل الكافيين للعاملين في المكتبات المتخصصة بولاية الخرطوم.

في حين حصلت الفقرة الخاصة بتنفيذ المكتبة ورش تدريبية متخصصة لضبط الجودة لموظفيها على أدنى متوسط حسابي بلغ ٣/٠٧؛ وربما يعود السبب بشكل عام إلى تركيز إدارة المكتبة في تقديم ورش متعلقة بكيفية التعامل مع المستفيدين وطرق تقديم خدمات المعلومات وغيرها من المواضيع المتعلقة بالمكتبات والمعلومات. واتفقت النتيجة السابقة مع ما ذكره عيساوي (٢٠٠٥) في عدم تدريب العاملين التدريب المناسب على استخدام الطرق الإحصائية لبيان تطابق جودة خدمات المكتبات.

ومن الجدير ذكره هنا تفاوت آراء أفراد عينة المقابلة في معايير ضبط الجودة المطبقة في المكتبات التي يعملون بها، فمنهم من أشار في الحقيقة إلى وجود معايير مطبقة عمليا مثل معايير جمعية المكتبات الأمريكية (**ALA**) ومعايير الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (**IFLA**) وبخاصة فيما يتعلق بالسياسات، ومعيار الفهرسة المقروء آليا مارك، ومعيار وصف المصادر وإتاحتها(**RDA**)، ودليل إرشادات مكتبة الكونجرس، والمعايير الموحدة في الفهرسة والتصنيف المطبقة في الجامعة، وإلى المعايير الفنية المطبقة

في عملية الاقتناء، وأشار البعض الآخر إلى عدم وجود أية معايير مطبقة، واتفقت دراسة السنوسي (٢٠١٢) في ذلك، فقد أشار إلى عدم توفر معايير واضحة يمكن تطبيقها على المكتبات الجامعية.

في حين أشارت نتائج دراسة القبلان (٢٠١٠) أن ٦٠٪ من المكتبات الجامعية السعودية المشاركة في الدراسة تطبق برامج الجودة لتحقيق أهداف تطوير العاملين، كما توصل نيمور (٢٠١٤) إلى أن ٢٥/٩٢٪ من المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالغرب الجزائري تطبق برامج الجودة في تحقيق أهداف تطوير العاملين، وتشترك الدراستين السابقتين في برامج الجودة المطبقة مثل: برامج جودة الخدمات، وبرامج جودة تطوير العاملين، وبرامج جودة المبنى، وبرامج جودة الأنظمة الآلية.

كما توصلت دراسة خليفة وعبد الرحمن (٢٠١٤) إلى أن مكتبات مجمع النشيشة في جامعة الجزيرة بالسودان تطبق بعض معايير الجودة المتعارف عليها مثل معايير ضبط الجودة الخاصة بحجم الرفوف وأبعادها، ومعايير الهدوء التام والإضاءة الممتازة، وفي المقابل لا تطبق المعايير الخاصة بالأثاث المريح والمناسب.

أما محور الدور التعليمي فقد كشفت معطيات الدراسة أن المتوسطات الحسابية لفقراته تراوحت ما بين ٣/٩١-٤/٣١ أي بدرجة موافقة عالية إلى عالية جدا، وهذ يدل على أهمية الدور الذي تقوم به المكتبات الأكاديمية في خدمة التعليم والتعلم والبحث العلمي. ومن الملاحظ أن الفقرة الخاصة بتقديم المكتبة دورات تدريبية للمستفيدين في استخدام مصادر المعلومات، والفقرة المتعلقة بإسهام المكتبة في دعم العملية التعليمية والبحثية للجامعة حصلتا على درجة موافقة عالية جدا بمتوسط حسابي بلغ ٤/٣١، ٤/٢٢ على التوالي، ويمكن إرجاع سبب النتيجتين السابقتين إلى سعي المكتبات الأكاديمية بالجامعة لتحقيق مكانة مرموقة في المحيط الجامعي، والرقي بخدماتها، وكذلك تفعيل دورها بصورة كبيرة، ففي عام ٢٠١٥ م قدمت المكتبة الرئيسية ٥٣ دورة تدريبية في استخدام مصادر المعلومات استفاد منها ٧٣٦ متدربا (التقرير السنوي للمكتبة الرئيسية ٢٠١٥، ٢٠١٦).

ويذكر كل من (٦: SD: L١) و (٦: H: L١) و (٢: H: L١) أن المكتبات تدعم العملية التعليمية والبحثية للجامعة بإشراك أعضاء هيئة التدريس في اختيار مصادر المعلومات التي تناسب احتياجاتهم، وتوفير مصادر المعلومات المختلفة، فهي صمام الأمان بالنسبة للتعليم والتعلم والبحث العلمي. وتتفق النتائج السابقة أيضا مع نتيجة Dube(٢٠١١) في أن المكتبات الأكاديمية في جنوب أفريقيا تنفذ عدة برامج تدريبية للمستفيدين، بالإضافة إلى توفير أدلة الاستخدام عبر شبكة الإنترنت.

وأظهرت نتائج الدراسة المرتبطة بمحور خدمات المعلومات أن أوقات الدوام الرسمي للمكتبة مناسبة جداً لتقديم خدمات المعلومات، فقد بلغ متوسطها الحسابي ٤/٣٤ وبدرجة موافقة عالية جدا، وهذا دليل على رضا العاملين عن ساعات الدوام الرسمية وأنها مناسبة لهم في إنجاز أعمالهم وتقديم الخدمات للمستفيدين، واختلفت هذه النتيجة مع النتيجة التي توصل لها خضير (٢٠١٢) في دراسته فقد أشار ٦٣/٣٤٪ من أفراد العينة المشاركين في الدراسة إلى أن أوقات الدوام الرسمية غير ملائمة

لتلبية احتياجات المستفيدين. وحصلت الفقرة المتعلقة بإعلام المكتبة المستفيدين بالمصادر والخدمات الجديدة على ثاني أعلى متوسط حسابي بلغ ٤/٣١ وبدرجة موافقة عالية جدا، حيث يتم إبلاغ المستفيدين بالمصادر والخدمات الجديدة عن طريق الموقع الإلكتروني لمكتبات جامعة السلطان قابوس، والبريد الإلكتروني، وشبكات التواصل الاجتماعي.

وفي المقابل كشف أفراد عينة الدراسة موافقتهم بدرجة متوسطة للفقرة الخاصة بتقييم جودة الخدمات المقدمة بالاعتماد على محكمين دوليين متخصصين؛ وتعزو الباحثة السبب إلى قيام المكتبات محل الدراسة – في أغلب الأحيان- بتقييم خدماتها وقياس رضا المستفيدين عنها من خلال إعداد دراسات صغيرة تعتمد على الإستبانات والتي تُعد من قبل العاملين المهتمين في مجال الجودة الذين لديهم المعرفة والمهارة في إعداد مثل هذه الدراسات، وهذا ما أكد عليه معظم أفراد العينة المشاركون في المقابلة. وجدير ذكره هنا النتيجة التي توصل إليها Al Hijji وCox (٢٠١٢) في دراستهما حول أساليب القياس في المكتبات الأكاديمية في سلطنة عمان أن المكتبات تستخدم أسلوب أو أكثر لتقويم خدماتها وقياس أداء موظفيها، ومن هذه الأساليب: المسوحات، والإستبانات، والمقابلات، والإحصائيات، والتقارير الفصلية والسنوية، بالإضافة إلى التقويم الخارجي سواء من مؤسسات داخل السلطنة أو خارجها التي تعنى بضبط الجودة.

أشارت نتائج الدراسة الخاصة بمحور المجموعات إلى أن درجة موافقة عينة الدراسة بالنسبة لفقرات المحور كانت ضمن درجة الموافقة العالية، إذ تراوحت قيمة المتوسطات الحسابية بين ٣/٧٨-٤/٠٢، ويعود ذلك إلى اقتناء مكتبات الجامعة لمجموعة ضخمة من مصادر المعلومات بمختلف أنواعها وأشكالها تفوق المليون مصدر، وقد حصلت الفقرة المتعلقة بأخذ المكتبة بآراء أعضاء هيئة التدريس والطلبة في تنمية مجموعاتها على أعلى متوسط حسابي بلغ ٤/٠٢، ويؤكد هذه النتيجة ما أورده أحد أفراد العينة المشاركين في المقابلة (٦: H: L1) فقد أشار إلى إشراك أعضاء هيئة التدريس في الكليات والمراكز في اختيار مصادر المعلومات التي تلبي احتياجاتهم، كما تتفق النتائج أعلاه مع نتيجة خضير (٢٠١٢) وDube (٢٠١١) في أن المكتبة تراعي احتياجات المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس والباحثين والطلبة في تنمية مجموعاتها.

وفي المقابل، حصلت الفقرة المرتبطة باهتمام المكتبة بالحصول على مجموعات نادرة من مصادر المعلومات على أدنى متوسط حسابي بلغ ٣/٧٨، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الهدف الأساسي للمكتبات الأكاديمية توفير مصادر المعلومات التي تلبي الاحتياجات التعليمية والبحثية لمنتسبي الجامعة.

وكشفت نتائج الدراسة المتعلقة بمحور البنية الأساسية والمرافق إلى أن تقديرات أفراد العينة على جميع فقرات المحور قد انحصرت بين أعلى متوسط حسابي ٣/٩٣ وأدنى متوسط حسابي ٢/٦٤، إذ حصلت الفقرة المرتبطة بتوفر الشبكة السلكية واللاسلكية في المكتبة، والفقرة المتعلقة بتوفر الإضاءة الجيدة للقراءة والاطلاع على أعلى المتوسطات الحسابية إذ بلغت ٣/٩٣، ٣/٩١ على التوالي وبدرجات موافقة عالية، وهذه النتيجة متوقعة كونها من أهم البنى الأساسية التي يجب أن تتوفر في المكتبات حتى

يستطيع العاملون إنجاز أعمالهم بسهولة وأريحية، كما يتيح للمستفيدين الاستفادة من مصادر المكتبة وخدماتها بشكل سهل وسلس، بينما تعارضت نتيجة إبراهيم وأحمد (٢٠١٤) مع هذه النتيجة إذ أشاروا إلى عدم توفر خدمة الإنترنت في مكتبات جامعة الجزيرة بالسودان.

وأشارت النتائج إلى قصور في توفير بعض المرافق مثل مصلى للموظفين والمستفيدين، وكذلك المقهى الذي يخدم الموظفين والمستفيدين، وقد تشابهت هذه النتيجة مع نتيجة خضير (٢٠١٢) إذ أكد ٤٣/٣٣٪ من أفراد العينة أنه لا يتوفر مكان خاص للصلاة، وأكد ٧٦/٦٦٪ على أن المكتبة تفتقر إلى وجود مكان للراحة وتناول الطعام للموظفين والمستفيدين. بالإضافة إلى ذلك حصلت الفقرة المتعلقة بعدم وجود مساحات كافية في المكتبة للتوسعات المستقبلية على أدنى متوسط حسابي بلغ ٢/٨١، واتفقت هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها الشيخ (٢٠١٤) في أن عنصر تصميم المباني وتوزيع المساحات بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بالجزائر جاء بنسبة ضعيفة جدا بلغت ٢/٨٪ وأرجعت السبب إلى عدم احترام أي معايير للمبنى والمساحات أو استشارة المختصين في المجال، واختلفت النتائج السابقة مع نتيجة خضير (٢٠١٢) إذ بينت نتائج دراسته أن ٧٣/٣٢٪ من العاملين في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة أكدوا على وجود مساحات كافية في المكتبة للتوسعة المستقبلية.

وأخيرا بينت نتائج الدراسة المتعلقة بالمحور الأخير المرتبط بالعلاقات الخارجية وجود تقارب بين المتوسطات الحسابية لفقرات المحور تراوحت بين ٣/٥١-٣/٩٢ وبدرجات موافقة عالية. وتصدرت الفقرة المرتبطة باهتمام العاملين في المكتبة بمسؤولية نقل رسالة المكتبة ليكونوا سفراء يعملون على رفع وعي المستخدمين في استخدام مصادر المعلومات والخدمات المرتبة الأولى في المحور بمتوسط حسابي بلغ ٣/٩٢ وبدرجة موافقة عالية؛ وهذا يدل على وعي العاملين بأهمية توعية المستفيدين؛ حتى يتسنى لهم استخدام المكتبة ومصادرها المختلفة بشكل صحيح وتحقيق الاستفادة القصوى من الخدمات المقدمة لهم. ويشير (H: L١ :٢) إلى تقديم الاستشارات الفنية للمكتبات الأخرى وهذا دليل على وجود علاقات تعاونية بين المكتبات وبعضها البعض.

أما الفقرة الخاصة بوجود عضوية للمكتبة في الجمعيات والاتحادات المهنية المحلية والإقليمية والدولية فجاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ ٣/٥١، ويمكن إرجاع السبب في ذلك إلى عدم تبلور وعي كاف لدى العاملين بأهمية الانضمام لمثل هذه الجمعيات والاتحادات المهنية، وتتقارب هذه النتيجة مع نتيجة الشيخ (٢٠١٤) إذ أشارت إلى غياب تام لموضوع العضوية في الجمعيات والاتحادات المحلية والدولية لمكتبة المدرسة العليا للأساتذة في الجزائر، وأرجعت السبب إلى عدم وجود مثل هذه الجمعيات في الجزائر، والتعقيدات الإدارية للانضمام لمثل هذه الاتحادات.

الفروق في مدى تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس

بينت نتائج الدراسة المتعلقة بالسؤال الثاني «هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس تعزى لمتغير المستوى التعليمي، وسنوات

الخبرة؟" عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس تعزى لمتغير المستوى التعليمي عدا المحور الثامن الخاص بالبنية الأساسية والمرافق فيلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى α=٠٫٠٥ وجاءت هذه الفروق لصالح أصحاب المستوى التعليمي العالي (دراسات عليا)، ويدل ذلك على وعي أصحاب المؤهلات العليا وحرصهم على أهمية توفر مرافق راقية تلبي حاجات الموظفين والمستفيدين، واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة الشعار (٢٠٠٨) الذي توصل إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي بين متوسط استجابات أفراد العينة في إمكانية تطبيق إدارة الجودة في المكتبات الجامعية الأردنية.

وكشفت نتائج الدراسة أيضا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير سنوات الخبرة على تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية، عدا في محور خدمات المعلومات وكانت الفروق لصالح العاملين ذوي الخبرات الممتدة لأكثر من ١٥ سنة. وربما يعود السبب في ذلك إلى المهارة والكفاءة التي يمتلكها أصحاب الخبرات الطولية في كيفية تقديم خدمات المعلومات، واختلفت هذه النتيجة مع النتيجة التي توصل إليها الشعار (٢٠٠٨) في وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة حول إمكانية تطبيق إدارة الجودة في المكتبات الجامعية الأردنية تعزى لمتغير الخبرة.

صعوبات تطبيق معايير ضبط الجودة

أشار ما نسبته ٧٥٪ من أفراد عينة المقابلات إلى وجود العديد من الصعوبات التي تواجه المكتبات الأكاديمية في تطبيق معايير ضبط الجودة مثل الصعوبات الإدارية، والصعوبات المالية، والصعوبات التقنية، بالإضافة إلى الصعوبات اللغوية، بينما يقسم السفياني والشرعي (٢٠١٤) صعوبات تطبيق معايير الجودة إلى صعوبات لغوية، وإدارية، وتشريعية، وتكنولوجية.

وأشار أفراد عينة المقابلة إلى أن الصعوبات الإدارية تكمن في الإجراءات الإدارية المعقدة، وتطبيق بعض المكتبات أسلوب الإدارة التقليدية، كما أشار أحد المبحوثين إلى عدم تفهم إدارة الكلية لدور المكتبة وبالتالي تقديم أقسام الكلية العلمية على طلبات المكتبة (٧: L٢ :SD)، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات السليمي (٢٠٠٩) والقبلان (٢٠١٠) ونيمور(٢٠١٤) التي توصلت إلى عدم تفهم الإدارة العليا أو متخذي القرار لدور المكتبة وخدماتها، وتضيف أمين (٢٠١٤) وبوعافية وعبد الهادي (٢٠١٢) نقص الوعي بأهمية تحسين العمل لدى الإدارة وعدم وجود الرغبة لديها في تطويره.

كما أوضح ٦٢٫٥٪ من أفراد عينة المقابلات أن الصعوبات المالية تتمحور حول تقليص الميزانية المخصصة للمكتبة وهذا بدوره يؤثر على عدة أمور منها شراء مصادر المعلومات، وتجديد الاشتراكات في قواعد البيانات، بالإضافة إلى تطوير وتأهيل الموظفين. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات كلٍ من السليمي (٢٠٠٩) وعاشور (٢٠١١) وعمر (٢٠١٥) وAdebayo (٢٠٠٩) وDube (٢٠١١)، على أن نقص الموارد المالية يعد من أهم الصعوبات التي تواجه تحقيق الجودة في المكتبات.

وفيما يتعلق بالصعوبات التقنية فقد تفاوتت آراء أفراد عينة المقابلة، إذ يذكر أحد المبحوثين أن

الصعوبات موجودة في كل القطاعات والوحدات (SD: L١ :٥)؛ لذلك يوجد قسم النظم الآلية في المكتبة لمواجهة أي مشكلات تقنية. ويضيف آخر أن من بين الصعوبات التقنية ضعف المهارات التقنية والفنية لدى الكادر البشري (D: L٣ :٣). في حين أفاد مبحوث ثالث بأن الصعوبات التقنية من الممكن التغلب عليها؛ لأن البرامج المستخدمة متوفرة في السوق (H: L١ :٦). في المقابل يرى Tripathi and Jeevan (٢٠٠٩) أن من التحديات التقنية ارتفاع تكلفة الأجهزة والمعدات، وعدم تكامل البنية التحتية المناسبة. بينما أفاد السفياني والشرعي (٢٠١٤) في عدم الاستفادة من إمكانات الويب ٢/٠ والمستغلة من الاتحادات والجمعيات في نشر المعايير والأدلة الإرشادية.

أما الصعوبات اللغوية فتكمن في أن بعض المعايير تصدر بلغات أخرى غير العربية، وبالتالي تتطلب الترجمة، وربما قد لا تتناسب مع طبيعة وبيئة المكتبات العربية بسبب اختلاف الثقافات، وتتفق دراسة السفياني والشرعي (٢٠١٤) مع النتيجة السابقة، إذ يبررون عدم استفادة المكتبات اليمنية من المعايير الأجنبية وتطبيقها في مكتباتهم لأن معظم المعايير والأدلة الإرشادية تصدر بلغات أجنبية مع المساعي الحثيثة التي يبذلها الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في ترجمة بعض المعايير المهمة بما يتناسب وطبيعة البيئة العربية للمكتبات والمعلومات.

بالإضافة إلى ما سبق، فقد ذكر معظم أفراد عينة المقابلات صعوبات أخرى تتعلق بنقص الخبرات والكفاءات والمهارات لدى الكادر البشري في كيفية تطبيق المعايير وتنفيذها، وتتفق دراسة كل من السليمي (٢٠٠٩) وعمر (٢٠١٥) ونيمور (٢٠١٤) مع النتيجة السابقة في أن نقص العاملين كما وكيفا، وعدم تدريبهم وتأهيلهم يعد من الصعوبات التي تواجه المكتبات الجامعية في تطبيق معايير الجودة. كما تؤكد نتائج التقرير الذي أعده مركز مورتينسون لبرامج المكتبات الدولية في عام ٢٠٠٥م على النتائج السابقة في أن العديد من أمناء المكتبات في جامعة نيجيريا اتفقوا على أن نقص الموظفين المؤهلين يعد تحديًا مساويًا لنقص الموارد المالية (Mortenso Centre for International Library Programs, ٢٠٠٥).

خلاصة النتائج

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

- أغلب العاملين في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس من حملة المؤهلات الجامعية والدراسات العليا بنسبة ٦٥٪.
- معظم العاملين في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس من ذوي الخبرة الطويلة التي تزيد عن ١٥ سنة بنسبة ٤٥/١٪، وقد ساعد ذلك في فهم الجوانب المتعلقة بمراحل تطور العمل للموظفين في المكتبة.
- كشفت الدراسة عن وجود تطبيق عالٍ إلى متوسط لمعايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بالجامعة.
- حصل المحور المتعلق بمعيار الدور التعليمي على أعلى درجة موافقة في تطبيقه، إذ بلغ متوسطه الحسابي ٤/١٠، ويرجع السبب في ذلك إلى أن المكتبات الأكاديمية جزء من الجامعة ومهمتها مساندة

العملية التعليمية والبحثية.

- أشارت جميع نتائج المقابلات إلى أن رؤية المكتبة ورسالتها وأهدافها تُكمّل رؤية الجامعة في خدمة التعليم والبحث العلمي.
- أوضحت نتائج الدراسة الحاجة إلى تنفيذ ورش تدريبية متخصصة في ضبط الجودة للعاملين في المكتبات الأكاديمية بالجامعة.
- أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائيا تبعا لمتغير المستوى التعليمي في محور البنية الأساسية والمرافق ولصالح أصحاب المستوى التعليمي (دراسات عليا)، ويعزى السبب في ذلك إلى وعي هذه الفئة وحرصها على أهمية توفر مرافق راقية تلبي حاجات الموظفين والمستفيدين.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الخبرة في محور معيار خدمات المعلومات ولصالح ذوي الخبرات التي تفوق ١٥ سنة، ويعود السبب في ذلك إلى المهارة والكفاءة التي يمتلكها أصحاب الخبرات الطويلة في كيفية تقديم خدمات المعلومات.
- توجد ممارسات عديدة لضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بالجامعة بعضها على مستوى الجامعة، والبعض الآخر على مستوى المكتبات وأقسامها.
- أفاد ٧٥٪ من العاملين في المكتبات الأكاديمية بالجامعة إلى وجود صعوبات إدارية، ومالية، وتقنية، ولغوية تحد من تطبيقهم لمعايير ضبط الجودة.

التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة خلصت الباحثة إلى مجموعة من التوصيات، أهمها:

- تأسيس لجنة مختصة بضبط الجودة في المكتبة مهمتها تهيئة المناخ التنظيمي المناسب لتطبيق الجودة، والإشراف على تنفيذ عملياتها، وحل الصعوبات التي تعترض تطبيقها.
- نشر ثقافة ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس، لتوعية العاملين بها بأهمية ضبط الجودة وأسسها وحثهم على تطبيقها، عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة، بالإضافة إلى توزيع نشرات ومطويات توعوية.
- الاستعانة بخبراء متخصصين في مجال الجودة لتقديم دورات تدريبية للعاملين بالمكتبات الأكاديمية، لتنمية مهاراتهم في كيفية تطبيق معايير ضبط الجودة، واطلاعهم بكل جديد في المجال.
- صياغة معايير لضبط الجودة خاصة بالمكتبات العُمانية، بحيث تتولى ذلك الهيئة العُمانية للاعتماد الأكاديمي (OAAA) بالتعاون مع جمعية المكتبات العمانية.
- ضرورة تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس، واعتماد أحد الأنظمة أو المقاييس، لقياس مؤشرات أدائها؛ وذلك عن طريق دخولها في أحد مشروعات الاعتماد المؤسسي.

قائمة المصادر

أولاً: المصادر باللغة العربية

- إبراهيم، أبنعوف؛ أحمد، البصير(٢٠١٤). تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة الجزيرة. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف -تونس، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ودار الكتب الوطنية، ١٧٤٧ -١٧٧٤. استرجع من http://search.mandumah.com/Record/652080
- أمين، نجاة وليم (٢٠١٤). معايير جودة الأداء في مكتبات مؤسسات التعليم العالي بالسودان: المحور الثاني معايير جودة الأداء ومؤشرات القياس واستخدامها في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف -تونس، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ودار الكتب الوطنية، ٦١٧ -٦٥٤. استرجع من http://search.mandumah.com/Record/٦٥١٩٧٦
- بوعافية، السعيد، عبد الهادي، محمد (٢٠١٢). آليات تطوير المكتبات الجامعية الجزائرية من خلال مدخل إدارة الجودة الشاملة: رؤية أخصائي المعلومات بجامعة محمد خيضر بسكرة. Cybrarians Journal، ٢٩. استرجع من http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=624:2012-10-29-09-52-00&catid=255:09-studies&Itemid=89
- الترتوري، محمد عوض وآخرون (٢٠٠٩). إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الحداد، فيصل عبد الله (٢٠٠١). خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة القاهرة، مصر.
- الحمالي، راشد محمد (٢٠٠٢). إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات: إدارة المعلومات في البيئة الرقمية. المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان: إدارة المعلومات في البيئة الرقمية المعارف والكفاءات والجودة-لبنان، بيروت: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات،
- خرميط، فاضل عبد علي(٢٠١٣). أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات: الخدمات والعاملين-وآليات التطوير. مجلة كلية التربية / واسط، ١٣، ٤٨٧-٥١٥. استرجع من http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=73234
- خضير، علي عبد الصمد(٢٠١٢). الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة. مجلة كلية التربية الأساسية، (٧٥)، ٣٣٩-٣٧٨. استرجع من http://cbe-journal.com/75/uploaded/15-75.pdf
- الخلايلة، إيمان عبد الرحيم؛ همشري، عمر أحمد (٢٠١٥). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بدرجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها. دراسات -العلوم التربوية -الاردن، ٤٢ (١)، ٢٤٣-٢٦٢. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/622689

- خليفة، مصعب؛ عبد الرحمن، هدي (٢٠١٤). مدى تطبيق معايير ضبط الجودة بمكتبات مجمع النشيشيبة في جامعة الجزيرة السودان. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف -تونس، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ودار الكتب الوطنية، ٢١٩٤ -٢٢١٢. استرجع من http:// ٦٥٢١٥٣/search.mandumah.com/Record
- السفياني، سمير محمد؛ الشرعي، محمد علي (٢٠١٤). دور الجمعيات والاتحادات المهنية في مجال المكتبات في إنشاء وتطبيق المعايير المكتبية: نموذج مقترح لدور الجمعية اليمنية لاختصاصيي المكتبات والمعلومات في تعزيز الوعي المعلوماتي بالمعايير المكتبية في البيئة اليمنية. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف -تونس، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ودار الكتب الوطنية، ٢٣٥٣ -٢٣٧٤. استرجع من ٦٥٢١٨٨/http://search.mandumah.com/Record
- سليمان، إجلال بابكر (٢٠٠٧). تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات المكتبات المتخصصة بولاية الخرطوم: دراسة حالة لمكتبتي الهيئة العامة للأبحاث الجيولوجية ومكتبة وزارة الزراعة والغابات (رسالة ماجستير، جامعة النيلين، السودان). استرجع من ٢eFCbr/http://goo.gl
- السليمي، نهلة محمد عبد الله (٢٠٠٩). قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية (رسالة دكتوراه، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية). استرجع من pdf.http://libback.uqu.edu.sa/hipres/ABS/ind١٠٣٥٢
- السنوسي، مهدي الصبيح (٢٠١٢). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتبات الجامعات الأهلية بولاية الخرطوم: دراسة تقويمية (رسالة دكتوراه، جامعة النيلين، السودان). استرجع من http://goo.gl/HTmx٦w
- شاهين، شريف؛ محمود، أسامة؛ زايد، يسرية (٢٠١٣). المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، جدة.
- الشعار، قاسم إبراهيم (٢٠٠٨). مدى إمكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الأردن (رسالة ماجستير، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن). استرجع من ٥٩٧٧١٩/http://search.mandumah.com/Record
- الشيخ، فطيمة (٢٠١٤). واقع اعتماد معايير الجودة بالمكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبة المدرسة العليا للأساتذة -قسنطينة. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف -تونس، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ودار الكتب الوطنية، ٢٢٣٠ -٢٢٥٣. استرجع من .http://search ٦٥٢١٦٢/mandumah.com/Record
- عاشور، نيللي السيد الرفاعي(٢٠١١). متطلبات تطبيق المعايير العالمية لضمان الجودة والاعتماد المدرسي على التعليم الثانوي العام بمصر. مجلة القراءة والمعرفة، ١١٣، ١٤٣-١٦٤. استرجع من .http://squ.opac pdf.006-113-000-0096/mandumah.com/images/af0db9d5271ab25d0dd7f640dfb0bb0d6625

- عبد العاطي، أسامة غريب (٢٠١٤). مؤشرات أداء المكتبات وطريقة أمثل للإدارة الحديثة محور أهمية ومبادئ وفلسفة معايير جودة الأداء ومؤشرات القياس واستخدامها. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف -تونس، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ودار الكتب الوطنية، ١٨٢ -٢١٠. استرجع من http://search.mandumah.com/Record/٦٥١٨١٢
- عبد العاطي، أسامة؛ أبو سعدة، أحمد؛ تهامي، مصطفى (٢٠١٣). مؤشرات أعلم لقياس أداء المكتبات: الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- عمر، خالد الطيب (٢٠١٥). الجودة الشاملة في إدارة المكتبات الجامعية الحكومية بولاية الجزيرة: دراسة مسحية (رسالة ماجستير، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان). استرجع من http://search.mandumah.com/Record/٦٩٣٠٩٦
- عيساوي، محمد عبد الله (٢٠٠٥). تطبيق إدارة الجودة الشاملة على منظمات المعلومات في السودان: دراسة على المكتبات الجامعية في الفترة من ٢٠٠٠ -٢٠٠٤ م (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- القبلان، نجاح قبلان(٢٠١٠). الجودة في المكتبات الجامعية دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٦(٢)، ٨٩-١٢٧. استرجع من http://goo.gl/R٨muvy
- نيمور، عبد القادر(٢٠١٤) استخدام معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات: واقع وتحديات الجودة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالغرب الجزائري. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف -تونس، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ودار الكتب الوطنية، ٥٤ -٧٦. استرجع من http://search.mandumah.com/Record/٦٥١٧١٢
- المكتبة الرئيسية. (٢٠١٦). التقرير السنوي للمكتبة الرئيسية ٢٠١٥. الخوض: المؤلف.
- الورغي، ابراهيم؛ الحماد، إبراهيم (٢٠٠٢). تجربة مكتبة مجمع سابك للبحث والتطوير في الحصول على شهادة الأيزو ٩٠٠١: ٢٠٠٠. المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان: إدارة المعلومات في البيئة الرقمية المعارف والكفاءات والجودة -لبنان، بيروت: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، ٦٠٩ -٦١٤. استرجع من http://search.mandumah.com/Record/١٠٨٦٨٠

ثانيا: المصادر باللغة الإنجليزية

- Adebayo, E. L. (2009). Quality assurance and the implication for the management of university libraries in Nigeria. Library Philosophy and Practice, 15-. Retrieved from http://search.proquest.com/docview/224122149?accountid=27575
- Al Hijji, K. Z., & Cox, A. M. (2012). Performance measurement methods at academic libraries in Oman. Performance Measurement & Metrics, 13(3), 18314 196-p.

doi:10.11081467804121128472/2

- Al Hijji, K. Z. (2014). Strategic Management Model for Academic Libraries. Procedia – Social And Behavioral Sciences, 147(3rd International Conference on Integrated Information (IC-ININFO), 915-. doi:10.1016/j.sbspro.2014.07.080
- Borahan, N., & Ziarati, R. (2002). Developing quality criteria for application in the higher education sector in turkey. Total Quality Management, 13(7), 913926-. doi:10.108009544120220000170/21
- Cullen, R. (2006). Operationalising the Focus/Values/Purpose matrix: A tool for libraries to measure their ability to deliver service quality. Performance Measurement and Metrics, 7(2), 8383-. doi:10.11081467804061067947/0
- Dube, L. (2011). Quality assurance practices in university libraries in South Africa. South African Journal of Libraries and Information Science, 77(1), 2636-. doi:10.755364-1-77/
- Duren, P. (2012). Total Quality Management in Academic Libraries – Best Practices. Qualitative and Quantitative Methods in Libraries Journal, 1, 4350-. Retrieved from
- http://www.qqml.net/papers/July_Issue/5QQML_Journal_2012_Duren_1_4350-.pdf
- Johnson, B., Onwuegbuzie, A., & Turner, L. (2007). Toward a definition of mixed methods research. Journal of Mixed Methods Research, 1(2), 112133-. doi:10.1177155868980629822/4
- Mortenson Centre for International Library Programmes. (2005). Developing Strong University Libraries in Nigeria: A Report for the MacArthur Foundation. University of Illinois: Urbana – Champaign. Retrieved from
- http://www.library.illinois.edu/mortenson/activities/reports/
- Praditteera, M. (2001). ISO 9000 implementation in thai academic libraries (Order No. 3038269). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (304723695). Retrieved from http://search.proquest.com/docview/304723695?accountid=27575
- Tripathi, M., & Jeevan, V. K. J. (2009). Quality assurance in distance learning libraries. Quality Assurance in Education, 17(1), 4560-. doi:10.11080968488091092992/6
- Wang, H. (2006). From “user” to “customer”: TQM in academic libraries?. Library Management, 27(9), 606620-. doi:http://dx.doi.org/10.11080143512061071551/8

Development and Validation of a Knowledge Management Questionnaire

Deema T. Aziz
Doctorate student Sultan Qaboos University
Prof. Abdelmajid Bouazza
Sultan Qaboos University
Prof. Naima H. Jabur
Sultan Qaboos University
Dr. Abdelhamid S. Hassan
Sultan Qaboos University
Dr. Ali Al Aufi
Sultan Qaboos University

Abstract

Purpose: The purpose of this study was to propose a reliable and valid knowledge management performance measurement (KMPM) model for enterprises. Accordingly, this study draws on the KM and factors affecting the flow of knowledge and its sharing in organizations, particularly in Oman Ministry of Education (MOE).

Design/Methodology: The study explored the current status of knowledge management in the MOE in general and knowledge sharing in particular; it also explored the factors affecting knowledge sharing. Therefore, it was divided into two sections: demographics and multiple choice questions compromising five Factors : Knowledge Management, Knowledge sharing, Attitude, Commitment, and Shared Trust. The dimensional structure of the questionnaire was investigated with a sample of 136 employees holding various positions from the 9 Directorate General at the Ministry of Education in Oman. (61.8 % males and 38.2 % females).

Findings: Based on factor analysis results, the questionnaire emphasized five factors: Knowledge Management, Knowledge sharing, Attitude, Commitment, and Shared Trust. The internal consistency and concurrent validity of KMPM were verified (Cronbach's alpha= 0. .944). KMPM and its factors were significantly correlated with Socio-Technical Enablers (STE) Scale. The Validity of KMPM has been tested using concurrent validity

method and revealed a significant correlation of (0.847) between the two scales. This questionnaire was proved to be relatively reliable and valid.

Practical implications: The researchers developed a questionnaire to measure the reality of Knowledge Management initiatives in the MOE by assessing: 1) Whether the work environment nurtures and accelerates the sharing of knowledge, 2) Identifies enablers and obstacles affecting the flow of knowledge, 3) Train staff to capture the proper knowledge to be able to share it with the right people at the right time in the right form and at the right cost. The Employees were classified according to job title into three levels: strategic, executive and operational.

Originality/value: This paper tried to provide a comprehensive overview of the reality of Knowledge Management Performance (KMP) capability assessment instrument in the Ministry of Education (MOE) in Oman. No such measurement instrument currently exists in Oman. The instrument not only demonstrated consistent reliability, but also provided insights into organizational readiness for KMP with regard to three main individual factors, namely commitment, attitude and shared trust.

Keywords: Knowledge Management, questionnaire, validation, Ministry of Education, Oman

Introduction

Knowledge management is becoming increasingly important as organizations realize that sustainable competitive advantage hinges on effective management of their vast and varied knowledge assets. The increasing number of employees in Organizations, as well as the development of knowledge-intensive or high-technology economy sectors, indicate that a change is taking place to produce a knowledge society, where abilities and skills become rapidly outdated (Teichler, 1999). Hayes and Allinson (2000) remarked that different employees, specifically managers, might need to develop different sets of idiosyncratic competencies, in which universal relevance is considered (Bas, 2015; Kulkarni and Freeze 2004).

Nowadays, organizations are increasingly developing KM initiatives to consolidate, expand, and reconcile their tangible and intangible knowledge assets, which are considered a source of competitive advantage for organizations (Grant, 1996). Thus, it is not surprising that spending on KM initiatives has increased considerably over the past several years (Ithia, 2003). However, studies have reported that practitioners are experiencing failures, and many companies lose at least 73 billions of dollars each year

by failing to perform their KM initiatives effectively (Murphy and Hackbush, 2008). Therefore, the topic of KM failure has become popular, and many researchers have addressed success and failure factors, organizational capability requirements, and analytical methods in order to avoid failures or unexpected results from KM initiatives. The frequency and severity of failures may be dramatically avoided by changes in organizational culture, employee mindset, policies, procedures, and the inculcation of organizational mindfulness. (Mostafa, 2013; Storey and Barnett, 2000; Gold et al., 2001; Massingham, 2014; Schulman, 1996; Hesamamiri, 2013).

In order to be able to get better at managing knowledge, one needs to know how well he is managing it in the first place. That which doesn't get measured, doesn't get managed (Redman 1998). As interest in KM continues to grow, there is a need for empirical evidence regarding which KM tools work, how to implement KM and how to measure its value. Hence, the first step in any large scale KM initiative or project should be that of assessment or benchmarking. A scientific methodology concerning KM projects would allow an organization to gauge progress against assessment goals and can serve to guide the overall KM strategy. To ensure the success of KM, its performance has to be evaluated so that decisions can be made on what to continue, what to improve and what to discard. However, knowledge management performance measurement (KMPM) is not an easy task. Since the past few decades, various types of models and tools have been proposed by researchers to measure the performance of KM. (Kulkarni and Freeze, 2004; Lee and Wong, 2015; Massingham, 2014; Ramayah, 2014).

Shaw and Tuggle (2003) (as cited in Holt et al., 2004) reinforce this notion saying, "A critical question for organizations that are thinking of attempting to extract the value implicit from KM is to what degree are they ready to have KM successfully adopted by people in the organization"

Some researchers such as McAdam and Reid (2001), Desouza and Awazu (2006), Hutchinson and Quintas (2008), Janet and Alton (2013), and Holt et al. (2004) have done empirical research to show that KM in large organizations is different than in small and medium organizations. These differences are caused by the size and structure of the organization, which then affects its culture and organizational behavior. Therefore, using inappropriate measurement tools may provide inaccurate results, and mislead management in making decisions and taking appropriate actions. Without measurement, it is unlikely that a company's KM endeavors can be sustained and improved. While the knowledge-building approach has been studied for more than two decades, specific instruments that measure the

creative extent of knowledge building environment are rare. The lack of such measures hinders corporate knowledge management practices (Lee and Wong 2015; Lin, 2014).

Heijke et al. (2010), Bas (2015), Lee & Wong (2015), and Lin et al., (2014) further asserted that although a common understanding of the Knowledge competence construct has been achieved, the issue of properly measuring Knowledge Management competencies brings up additional problems, such as the existence of multiple components that entails the impossibility of measuring them by means of traditional procedures, which are mostly used in knowledge assessment.

On the other hand, although some attempts have been made to develop a scale of knowledge management (Bryant, 2005; Chen and Huang, 2007; Kamhawi, 2010; Singh, & Gupta, 2014), a key limitation of these scales is that they lack comprehensiveness as well as methodological rigor. Additionally, the measurement of an organization's readiness for KM initiatives poses a challenge because no known instrument is available to do so. Although many assessment tools and methodologies for measuring knowledge management capabilities are becoming available in the practitioner world, none of them has been tested for validity.

It is evident from the above discussion that a number of constructs with overlapping definitions have been developed, and there is a need to provide an integrative framework to study knowledge management as a concept. Though elaborate conceptual integration has been attempted in the past, there is a need to empirically establish this integration and develop pertinent instruments for measuring knowledge building. However, this remains a challenging task (Lin, 2014). In the following, we further elaborate the conceptual background of knowledge building and conceptualize possible dimensions for constructing the knowledge building environment scale.

To summarize the process-based views, knowledge management is about managing both explicit and tacit knowledge and using information technology to facilitate the processes of knowledge identification, acquisition, codification, storage, retrieval, sharing, dissemination, and creation, etc. The process-based view captures the basic motions largely supported by information technology specialists, but overlooks the fundamentals that enable these processes. One of such fundamental factors is a learning culture, which has been addressed by authors such as Davenport et al (1998), O'Dell et al (1999) and Ahmed (2001) (as cited in Wang and Ahmed, n.d), using either case-based evidence or theoretical insights.

Objectives of the Study

This paper aims to propose a reliable and valid knowledge management performance measurement (KMPM) model for enterprises; Accordingly, this study draws on the KM and factors affecting the flow of knowledge and its sharing in organizations, particularly in Oman Ministry of Education (MOE). As Holt et al. (2004) pointed out that KM readiness instrument should be related to general attitudes toward KM in expected ways. These streams of study are meant to present a new synergistic instrument that can be used to measure readiness for knowledge management in general. Specifically, we expected those more ready to be more committed to these initiatives and therefore an atmosphere of shared trust in the organization was expected to be evident.

This paper defines knowledge management as an organization's distinctive capability, and through extensive literature review identifies five aspects underlying this capability, namely the knowledge system or Knowledge Management in General, knowledge sharing, Attitude, Commitment, and Shared Trust.

2. Literature review

Regarding the integrated KM Readiness Instrument, KM literature has suggested several processes, content, context, and individual variables that could be incorporated. Shaw and Tuggle (2003) (as cited in Holt et al., 2004), for instance, identified a number of contextual factors (i.e., cultural factors) that influence KM acceptance. However, we felt only a limited number of factors could be included because a lengthy tool measure that tapped each factor may limit the desire of organizational leaders to administer the instrument in a field setting.

Defining Knowledge

Definitions of knowledge abound. For the purpose of this paper, knowledge is considered as an object, in essentially two forms – explicit or factual formal, and systemic knowledge – and tacit or "know how" which is highly personal. (Polyani, 1958, 1966; Blackmore, 2004; and Ngai, & Chan, 2005). It is well established that while both types of knowledge are important, tacit knowledge is more difficult to identify and thus manage (Nonaka, 1994, 1991). Furthermore, objective knowledge can be located at various levels, e.g. the individual, group or organization (Hedlund, 1994). Of equal importance, though perhaps less well defined, knowledge also has a subjective component and can be viewed as an ongoing phenomenon,

being shaped by social practices of communities (Boland and Tenkasi, 1995; Wickramasinghe, 2003).

Defining Knowledge Management

knowledge management refers to an organization's systematic and deliberate efforts to grow, cultivate, and utilize available knowledge in ways that create value for the organization, in the sense of positive results in achieving its goals or fulfilling its purpose, representing any process that involves activities of producing knowledge through derivation or discovery, acquiring valuable knowledge from outside sources, choosing needed knowledge from internal sources, changing the state of knowledge resources, and embedding knowledge into organizational outputs. In essence then, knowledge management not only involves the production of information, but also the capture of data at the source, the transmission and analysis of these data, as well as the communication of information based on, or derived from the data, to those who can act on it (Davenport and Prusak, 1998; Wickramasinghe, 2003).

Tacit knowledge management

Of the two types of knowledge sharing (KS), explicit and tacit, the sharing of tacit knowledge has been shown to contribute the most to an organization's performance. However, since tacit knowledge is difficult to both convey and acquire, this unshared tacit knowledge may ultimately harm an organization when, without the appropriate knowledge, individuals cannot effectively perform their professional responsibility. Tacit knowledge is not easily expressed or communicated via visual or verbal form because it is subjective, context-specific, and difficult to capture (Sorensen, 2015; Ramayah et al. 2014).

KM Enablers

Accordingly, organizations have not only recognized the affecting factors but have also equipped themselves with analytical methods so that they can evaluate their actual situation according to a common success position or even predict the likelihood of their success (Jafari et al., 2008; Wang and Chang, 2009; Ajmal et al., 2010). However, despite the previous literature on KM capability requirements, organizations are not equally predisposed to successfully launch and maintain KM initiatives. How organizations achieve reliable outcomes – that is, how they avoid unwanted and unanticipated and unexplained variance in an ongoing basis (Massingham, 2014; Mostafa, 2013).

While many researchers have focused on the identification of success or

failure factors, Gold et al. (2001) stated that a key contributing factor to the problem of KM failure is that companies tend to launch KM initiatives without consideration of their capabilities. They posited that a firm's likelihood of successful KM depends on its knowledge infrastructure and process capabilities. Using the theory of planned behavior as their foundation, Goh and Sandhu (2013) also evaluated the impact of emotional factors namely affective commitment and affective trust toward knowledge sharing behavior. While (King et al., 2008; Hesamamiri, 2013; and Ramayah, 2014) suggested a knowledge infrastructure consisting of technology, structure, and culture, along with process capabilities in acquisition, creation, refinement and storage, and utilization; Wong (2005) (as cited in Mostafa, 2013), recognized KM success factors as management leadership and supportive culture, technology, strategy, measurement, roles and responsibilities, processes, and rewards.

The knowledge system facilitates knowledge management tools and techniques, and enhances the capability of memory and sharing, while knowledge sharing maintains 'openness' and promotes knowledge flow and growth (Wang and Ahmed, n.d).

Sorensen (2015) and Casimir et al. (2012) who examined the relationship between commitment and perceived cost toward KS, found that the perceived cost was mitigated by affective trust in colleagues. Affective commitment to the organization had a significant positive correlation with KS for a group with high affective trust in colleagues ($r(494) = .11$, $p < .05$) and a non-significant correlation for a group with low affective trust in colleagues ($r(494) = -.04$, $p > .05$. In addition, the perceived cost of sharing negatively impacted KS 79 for a group with low affective trust in colleagues ($r(494) = -.14$, $p < .05$) and positively impacted KS for a group with high affective trust in colleagues ($r(494) = .11$, $p < .05$).

Knowledge sharing

Knowledge sharing emphasizes the concept of knowledge-in-motion and has been claimed to be the most important part of knowledge management (Bock & Kim, 2002; Ramayah, 2014); effective knowledge management requires a constant flow of knowledge, rather than a stock of it. Flow is what facilitates the connections between seekers of specific knowledge and the providers of needed knowledge (Holtshouse, 1998). Schulz (2001) defines knowledge flow as the aggregate volume of know-how and how information transmitted per unit of time, and captures the overall amount of know-how and information transmitted between subunits in all kinds of ways, including via telephone,

email, regular mail, policy revisions, meetings, shared technologies, and reviews of prototypes. Knowledge flow is the way knowledge travels and grows within an organization. It is more about the human elements than the technology that supports it (Wang and Ahmed, n.d).

Employees are sometimes resistant to contributing to knowledge repositories. Therefore, organizations need to adopt a learning culture that empowers employees to contribute in order to avoid risk of forfeiting competitive advantage. Similarly, knowledge flow also requires a work environment that nurtures and accelerates the sharing of knowledge. Davenport et al. (1998) (as cited in Wang and Ahmed, n.d) emphasized that a 'knowledge-friendly' culture is one of the most important factors for a knowledge management project's success, and one of the most difficult to create if it does not already exist. Popper and Lipshitz (1998) proposed a learning culture that promotes KS including several factors such as continuous learning, valid information, transparency, issue orientation, rewards and incentives, etc. and accountability.

Based on the above argument, the following hypotheses are posited:

- H1. There is a high correlation between the total score of the first scale and its dimensions
- H2. There is a high correlation between the dimensions of the second scale
- H3. There is a high correlation between the dimensions of the first scale and the dimensions of the second measure
- H4. There is a high correlation between the total scores of the first scale and second scale

2. Methodology

2.1 Table (1) Distribution of the sample by gender and position level

Job Title	Gender		Total
	Male	Female	
Strategic & Executive	38 69.1%	17 30.9%	55
Operational	46 56.8%	35 43.2%	81

Total	84 61.8%	52 38.2%	136 100%

The sample of this study comprised of (136) employees from four Directorate General from the Ministry of Education. As illustrated in the above table, total males were 84 (61.8%), females 52 (38.2%); according to position level the total of strategic and executive were 55 while operational was 81 participants.

2.2 Instruments and procedures

In order to evaluate the desired reliability, the authors performed a literature review and then developed an instrument as a way of assessing the ability of an organization to discover and manage unexpected failures in organizational capabilities of (KMP). The instrument was then checked in terms of reliability and validity; an in-depth discussions with academics and professionals was carried out to establish content and face validity. Then data was empirically collected from four Directorate General from the Ministry of Education in Oman. In order to perform instrument identification, theoretical foundation were addressed to build an initial set of measurement items. This step involved the initial identification of dimensions and their related measurement items.

2.2.1 Knowledge Management Performance Questionnaire

A survey questionnaire comprising a combination of demographics, and (68) multiple choice items were developed . The Questionnaire was developed based on previous studies and personal experience related to knowledge management. A study by (Behnke, 2010) was also adapted and according to comments reported by the supervising committee, a group of referees from the College of education and College of Arts and sciences, and the Technical Office for Studies and Development at the MOE the questionnaire was adjusted; before it was applied, items were reduced from 80 to 68 items. The measurement instrument that was developed covered almost all aspects of KM reliability. This scale was initially written in English and was subsequently translated to Arabic by a professional translator so that the idiomatic equivalence between the English and the Arabic versions could be guaranteed.

2.2.3 Statistical Analysis

This is an empirical study that is quantitative in nature as it involves the

validation of a survey instrument. To check the validity of the questionnaire, the researchers carried out activities in two phases using the SPSS; the first phase was a quantitative pilot study, compromising (n= 136) participants; based on the (68) questions the overall Alpha Cronbach score was .944. This means that 94.4% of the variance in the survey would be true score or reliable variance. The Demographic part (Appendix 1) includes six (6) items, namely Job title, Gender, Age, Experience, Education level, and English efficiency. Initially the target population for this study was a group of 136 employees occupying various positions at the MOE. A nonprobability sampling technique was employed with care being given to cover 3 main positions, namely Strategic (i.e., General Director and Expert), Executive (i.e., Department Director and Head of a Section), and Operational (i.e., Educational Researcher and a member of Studies and Follow up) in the sampling process. There was a letter accompanying the questionnaire that clarified its purpose, the title of the study, its importance, operational definitions of knowledge, knowledge management, explicit knowledge, tacit knowledge, and knowledge sharing. It was assured that completing the questionnaire will not take more than 20 minutes, and that the information gathered would be strictly confidential and disposed immediately after data analysis. The field of study, the University, the Email address and the mobile number were added. Some changes were made in the demographic section during data analysis such as job titles, educational level and English competency. In the second section of the questionnaire, initial distribution of items and naming of domains took place.

3. Results

3.1 Factor Analysis

After the questionnaire was developed based on the theoretical background discussed in the literature review, a Principal Component Factor Analysis was used to determine the potential groupings of the 68 items of the (KMP) questionnaire.

The results drawn from the EFA proved that the items loaded on the constructs that they were supposed to represent, thus proving the adequacy and construct validity of the items used (as cited in Ramayah et al. 2014).

Construct validity was carried out using pairwise deletion of missing values and conducting a principal component factor analysis with orthogonal Varimax rotation for each item set. The sorted factor loadings were examined to identify the number of dimensions or factors that made up the best solution for each item set. An examination of the factor loadings was performed to determine whether all items in the set were associated with the attribute of interest. Eventually, with the omission of one item only which is item (39), a

definitive scale was obtained to assess the readiness of KM in organizations.

(1 appendix see) Matrix Component Rotated (2) Table

Items	Component				
	(KM) Factor	Factor (Trust)	Factor (KS)	Factor (Attitude)	Factor (Commitment)
Q1	654.				
Q2	694.				
Q3	762.				
Q4	657.				
Q5	237.				
Q6	686.				
Q7	617.				
Q8	689.				
Q9	595.				
Q10	622.				
Q11	780.				
Q12	750.				
Q13	791.				
Q14	743.				
Q15	777.				
Q16	629.				
Q17	589.				
Q18	765.				
Q19	714.				
Q20	658.				
Q21			570.		
Q22			548.		
Q23			711.		
Q24			741.		
Q25			803.		
Q26			709.		
Q27					267.
Q28					262.
Q29					316.
Q30					289.
Q31				308.	
Q32	378.				
Q33				542.	
Q34				693.	

Q35				624.	
Q36			448.	335.	
Q37		605.			
Q38		412.			
Q39					
Q40		295.			
Q41	461.				
Q42	501.				
Q43	453.	358.			
Q44	649.				
Q45	575.				
Q46	628.				
Q47	649.				
Q48	689.				
Q49		685.			
Q50		681.			
Q51		724.			
Q52		613.			483.
Q53					590.
Q54					415.
Q55					349.
Q56					353.
Q57		488.			
Q58				436.	
Q59		689.			
Q60		714.			
Q61		641.			
Q62		578.			
Q63				397.-	
Q64				518.-	
Q65				637.-	
Q66				390.-	
Q67				563.-	
Q68				616.-	
variance of ٪	23.244	9.997	7.445	6.902	3.940
Total					51.527 %

.Analysis Component Principal :Method Extraction
.Normalization Kaiser with Varimax :Method Rotation

.iterations 15 in converged Rotation .a

Varimax rotation was used to better account for expected correlations among potential factors. Factor loads less than 0. 25 were ignored. As shown in table (1) the order of factors were F1 (KM), F2 (Trust), F3 (KS), F4 (Attitude), and F5 (Commitment) scoring a total variance of % 51.527; but according to the concept of knowledge management illustrated in literature review factors 5,4 and 3 should be after factor 1 and 3, because they are considered the enablers of Knowledge Management and Knowledge sharing. Therefore, the order will be as follows: Knowledge Management consisted of (28 items) and explained % 23.244 of the total variance: 1-20, 32, 41, 42, 44, 45, 46, 47, & 48 reflecting whether the MOE encourages teamwork, the use of technology and the emergence of new idea; whether it deals with development issues such as cultural diversity, and whether it recognizes expected risks due to knowledge sharing and has set a certain mechanism to protect and shared knowledge, also whether the MOE is keen to train staff to understand how knowledge is shared. Knowledge Sharing consisted of (7 items) and explained % 7.445 of the total variance: 21, 22, 23, 24, 25, 26, & 36 reflecting whether the ministry is working to achieve the principle of cooperation, whether employees who share their knowledge have a broader horizons, more prestige and respect and appreciation from officials. Commitment consisted of (8 items) and explained % 3.940 of the total variance: 27, 28, 29, 30, 53, 54, 55, & 56 reflecting whether managers and colleagues participate in the solutions of work problems and experiences such as know-how, know whom, know where and know when. Attitude consisted of (11 items) and explained % 6.902 of the total variance: 31, 33,34, 35, 58, 63, 64, 65, 66, 67, & 68 reflecting whether sharing knowledge is rewarded, easy, accessible and enjoyable. Shared Trust consisted of (13 items) and explained 9.997 % of the total variance: 37, 38, 40, 43, 49, 50, 51, 52, 57, 59, 60, 61, & 62 reflecting whether knowledge sharing is useful in enhancing learning performance and whether employees feel at ease to share experiences, skills, documents and models etc. All these variables were measured using 5 point Likert scale. Ranging from 1 = strongly disagree, 2= disagree, 3 = neutral, 4 = agree to 5 strongly agree.

3.2 Concurrent Validity

In the second phase, the predictive validity, internal consistency and homogeneity of the measure characteristics and concurrent validity of the instrument were checked. After reviewing the literature, a questionnaire of

Socio-Technical Enablers (STE) by Choi et al. (2008) with high validity and reliability compromising of 25 items was chosen. Both questionnaires were distributed to (86) participants at the same time. The second Scale (STE) which was used for the concurrent validity was divided into 5 domains, namely: (1) Trust, (2) Intrinsic Reward, (3) Extrinsic Reward, (4) Knowledge Sharing Intention, (5) Knowledge Sharing Behavior. All domains included four items with the exception of domain (3), which had eight items and domain (5), which contained five items. In order to test the validity of the (KMPS), the researchers examined the concurrent validity by correlating the five factors of the first measure (KMPS) with the Socio-Technical Enablers (STE) measure developed by Choi et.al ((2008). This instrument was selected to be used for testing the concurrent validity of the study questionnaire because it has been established as valid and reliable measure. The adapted (STE) scale, which we used in this study has the advantage of being much shorter (25 items) and can also adequately capture the concept of (KMP). Concurrent validity is assumed when the scales of the tested instrument correlate positively and moderately to high with the criterion instrument. Therefore, the second measure (STE) is a suitable instrument for establishing whether our (KMPS) maps a concept, which similarly reflects (KMP) as the (STE) by Choi et.al ((2008) scale does. To examine the predictive and concurrent validity, the researchers tried to test the four hypotheses suggested earlier which revealed the following results:

Table (3) Correlations between the total score of the first scale and its dimensions

	KM Total	KM	KS	COM	ATT
Total KM					
KM	**897.				
KS	**819.	**691.			
COM	**889.	**694.	**723.		
ATT	**882.	**775.	**644.	**719.	
TRU	**570.	*259.	**520.	**669.	**483.

Note: *p < .05, **p < .01 **. Correlation is significant at the 0.01

Correlations between the total score of the first scale and its dimensions ranged from moderate 0.259* to high 0.889** and were all significant. Thus confirming the first hypothesis and predictive validity of the study; also confirming internal consistency and homogeneity of the measure characteristics.

scale second the of dimensions the between Correlations (4) Table

	Total TK	TRU1	INTR	EXT	KSI	KSB
TK Total		**713.	**736.	**758.	**623.	**486.
TRU1	**713.		**501.	**519.	**399.	074.
INTR	**736.	**501.		**294.	**566.	**438.
EXT	**758.	**519.	**294.		162.	-012.-
KSI	**623.	**399.	**566.	162.		**440.
KSB	**486.	074.	**438.	-012.-	**440.	

.(tailed-2) level 0.01 the at significant is Correlation .** ,01. > p** ,05. > p* :Note

to **0.486 from ranged scale second the of dimensions the between Correlation This .hypothesis second the supporting thus ;significant highly all are which ,**0.758 .validated previously was scale second the because expected was phenomenon

Table (5) Correlations between the dimensions of the first scale and those of the second measure

Variables	KM	KS	COM	ATT	TRU
INTR	**341.	**468.	**636.	**460.	**566.
EXT	**763.	**509.	**524.	**764.	**518.
KSI	**282.	**520.	**622.	**405.	**723.
KSB	**460.	**296.	**402.	167.	**518.

*p < .05, **p < .01 **. Correlation is significant at the 0.01

Table (5) illustrates the correlations between the dimensions of the first scale and the dimensions of the second measure which ranged from moderate 0.282** to high 0.775** and were all significant; thus supporting the third hypotheses and confirming the concurrent validity of the study instrument. It is worth noting that the correlation between the total score of the first scale (KMP) and second scale (STE) was also tested and appeared to show correlation of 0.847** thus supporting the fourth hypotheses also confirming concurrent validity.

3.3 Reliability findings

The reliability of the present study's questionnaire was also tested using the

Alpha Cronbach Coefficient. Alpha Cronbach was used to check the internal reliability of the total questionnaire and the five factors, and to assess the contribution of each question to the overall reliability of each factor; values of the two scales (KMPS) and (STE) are illustrated in Table 6 which shows that the total reliability of the first scale is (0.969); while the values of its five relevant factors are KM (0.964), KS (0.869), Commitment (0.803), Attitude (0.794), and Shared Trust (0.855) respectively. On the other hand, the total reliability of the second scale was (0.897); while the values of its five relevant factors Trust (0.776), Intrinsic Reward (0.867), Extrinsic Reward (0.910), Knowledge Sharing Intention (0.793), and Knowledge Sharing Behavior (0.895) respectively. This is the scale that which used to confirm concurrent validity. All scores revealed high internal consistency of the instrument, as well as in each of the five factors for the two scales. Thus (KMP) is a valid and reliable instrument that can be used to formally assess Knowledge Management theoretical and related concepts such as enabling factors.

Table (6) Internal Reliability of the (KMP) Questionnaire

(Construct of the First measure (KMP		**of # Items**	**co- ἀ Cronbach efficient**
Factor	(KM) Management Knowledge	28	0.964
	(KS) Sharing Knowledge	7	0.869
	(COM) Commitment	8	0.803
	(ATT) Attitude	11	0.794
	(TRU) Trust Shared	13	0.855
	scale first the of Reliability Total	68	0.969
	measure Second the of Construct		
Factor	(TRU2) Trust	4	0.776
	(INTR) Reward Intrinsic	4	0.867
	(EXT) Reward Extrinsic	8	0.910
	(KSI2) Intention Sharing Knowledge	4	0.793
	(KSB) Behavior Sharing Knowledge	5	0.895

	(STE) scale second the of Reliability Total	25	0.897

4. Discussion

4.1 The scale item loadings for the five factors are significant, however , the loadings vary from low of 0.23 to a high of 0.80. These loadings represent the additional influence and explanation of variance that the five factors have on each of the scale items (Freeze & Kulkarni, 2005). The fact that all items are also significant provides additional evidence of construct validity of the measurement model. Through the measurement of these factors, the recognition that a specific items are low in comparison to both its relative position with regards to other factors will allow KM initiatives to be targeted to that specific item. For example, by observing table7 we notice that items (27- The ministry is keen to train their staff to estimate the appropriate time to share knowledge with co-workers 0.267), (28- Colleagues working in the same unit encourage each other to participate in the solutions for the problems of work 0.262), and (30- direct managers organize periodic meetings to enable their Departments employees to share knowledge 0.289) in the third factor " commitment" although considered significant but relatively low which means that top management of MOE needs to pay special attention and support to these areas in order to boost the capability and readiness of KM initiatives.

4.1 In general, the results of the correlations constructs of the two scales supported the four hypotheses and revealed that they were highly correlated to each other; except for some constructs, which were moderately correlated as shown in tables (3) and (4); this may be due to the fact that the second scale does not include all items measuring KM aspects. Therefore, these results support the convergent validity of the study scale. This also confirms and supports not only construct validity which is the accuracy to which the measure captures the theoretical concept corresponding to the real world; but also content validity which represents all facets of the given construct. Hence, the scale has measured what it was supposed to measure which confirms face validity previously performed by referees.

We chose to use the scale of Socio Technical Enablers (SET) developed and validated by Choi, et al. (2008) for testing convergent validity because the scales was previously validated for content, construct, concurrent, and discriminant validity which all revealed high validity and reliability. Convergent validity is assumed when the scales of the tested instrument correlate positively and moderately to high with the criterion instrument. Therefore the scale for the effects of socio-technical enablers (STE) on

knowledge sharing developed by Choi, et al. (2008) is a suitable instrument for establishing whether our KM measure maps a concept, which similarly reflects KM readiness in organizations as the STE scale does. Context dependent realities were also investigated in the second scale (STE) by interviewing team leaders; the qualitative results reinforced the findings from statistical analysis and confirmed that enablers play an important role in Knowledge Sharing. The second scale also had similar purpose to the first scale because it investigated how knowledge enablers are associated with knowledge sharing and knowledge management. Reliability and validity of the second scale (SET) were reassured when hypotheses were supported and with results of Alpha Cronbach as summarized in table (6).

4.3 implications

The primary purpose of this study was to develop and validate a comprehensive instrument, which can be used to conduct research in the area of the knowledge management, as well as to facilitate knowledge sharing practices. Though some researchers have made attempts to develop models to integrate various knowledge management concepts, there is lack of rigorous and empirical assessment of such models. Gold et al. (2001) for instance (as cited in Singh & Gupta, 2014) developed a scale of knowledge management comprising four dimensions: knowledge acquisition, conversion, application and protection. This scale focuses on formal process established in the organization to facilitate knowledge management, and items in the scale included direct questions regarding the awareness of processes for acquiring knowledge about customers. Such a process-oriented scale measures whether a formal process exists. However, this approach may not necessarily indicate whether these processes are performed efficiently and misses the actual involvement of employees in knowledge creation and sharing.

Scales have also been developed to measure organizational knowledge creation processes. Nonaka et al. (1994) developed a 38-item scale to measure the amount of time respondents spent on SECI of knowledge. A similar approach was adopted by Sabherwal & Becerra-fernandez (2003), and Singh & Gupta (2014), who measured the SECI process by asking how frequently employees in the organization used knowledge management tools. The five-factor scale proposed in this paper complements, and yet differs from, the four-factor model of knowledge creation, proposed by Nonaka (1994). While Nonaka's model emphasizes the "process of knowledge creation", our model not only focuses on knowledge management processes but also on behavior, reward system, skills and tools in organizations. Nonaka's model can be

used to evaluate the processes that facilitate knowledge management in the organization; our model evaluates the efficiency of knowledge management processes and enablers in facilitating the flow of knowledge. Such a measure of knowledge management is desired because the mere presence of knowledge management processes is not always an indicator of their proper implementation.

With our measure we attempted to capture the very essence of Knowledge Management by incorporating three main aspects: Knowledge Management Systems in general, Knowledge Sharing in general and enabling factors to both. In order to provide a validated measure of Knowledge Management, the results of which can be generalized across various public sectors, we conducted a number of analyses on data collected from the four Directorate General in the Ministry of Education in the Sultanate of Oman. When discussing the strengths of the current study one should note that our instrument successfully meets two essential requirements KM readiness in organizations: it taps into multiple dimensions of the phenomenon of KM, and at the same time it adheres three main enablers to KM and KS, namely: attitude, commitment and shared trust. Furthermore, in contrast to other instruments, which have been constructed to measure Knowledge Management initiatives in public sector (Nikolovaa et al., 2014; Choi et. al. 2008), the present scale has the advantage and potential of being widely applicable. Hence, the present instrument has the capacity to serve as diagnostic tool, which can help researchers and practitioners to examine the KM potential of a workplace. It can also help stake holders and professionals to gain better understanding regarding the different aspects and dynamics of knowledge sharing and assists them in developing supportive organizational cultures at work.

The results of this study are reliable and valid, as they have been empirically tested, and not merely based on observation; the instrument shows good reliability, as the Cronbach's alpha value obtained for each construct ranged from 0.794 to 0.969.

It is believed that the proposed measurement model is more comprehensive and appropriate for large organizations, such as MOE compared to the previous models suggested by other researchers such as Chaub (2014), Freeze (2004) and Choi, et al. (2008). The proposed KMP model covers all the five important aspects of KM, whereas only one or two aspects are covered by the previous developed tools. All five facets of KM should be considered when evaluating its performance, and investigating its readiness and capabilities, as each of them contributes to its success extensively.

Knowledge resources account for the growth and development of a company's knowledge assets (tacit and explicit), and KM processes show the efficiency and participation of employees in carrying out knowledge-related activities, transforming knowledge from one form to another. As for KM factors, they illustrate MOE's long and short term plans, organizational culture, structure, factors affecting and supporting readiness for KM in general.

Conclusions

The rush to embrace knowledge management has resulted in many assessment tools and methodologies. One can easily find claims as to their success, but the evidence of their validity is often lacking. We have presented a KM capability assessment instrument, that recognizes the reality of knowledge initiatives and performance in the MOE and assesses its capability in each area of knowledge.

This paper has presented the results of a study designed to develop and validate a new survey instrument for measuring organizational readiness for KM. This research is significant due to the fact that no such measurement instrument currently exists. With regards to the sample of the study, the instrument not only demonstrated consistent reliability, but also provided insights into organizational readiness for KM with regard to three main individual factors, namely commitment, attitude and shared trust.

References:

- Ahmed, P. K., Lim, K. K., & Zairi, M. (1999). Measurement practice for knowledge management. Journal of Workplace Learning, 11(8), 304 – 311 To link to this document: http://dx.doi.org/10.1108/13665629910300478
- Arendt, Y.L. S. W. (2016). Development and validation of a work motive measurement scale. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 28(4) 1-33 Permanent link to this document: http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-02-2014-0091
- Azhdari, G., Mousaviadani, F., & ZareBahramabadi, M. (2013). A conceptual framework for concurrent implementation of ERP (Enterprise Resource Planning) and KM (Knowledge Management): A fuzzy TOPSIS method. African Journal of Business Management, 7(41), 4271-4279. doi:10.5897/AJBM11.3049 Retrieved from http://www.academicjournals.org/AJBM
- Bakar, H.A., Walters, T. & Halim, H. (2014). Measuring Communication Styles in the Malaysian Workplace: Instrument Development and Validation. Journal of Intercultural Communication Research, 43(2), 87-112, DOI: 10.1080/17475759.2014.899508 To link to this article: http://dx.doi.org/10.1080/17475759.2014.899508
- Berr, H. L., Rodgers, B., & Dear, K.B.G. (2007). Preliminary development and validation of an Australian community participation questionnaire: Types of participation and associations with distress in a coastal community. Social Science & Medicine, 64, 1719–1737. To Link to this article: www.elsevier.com/locate/socscimed
- Carbonell, K.B., Könings, K. D., Segers, M. & Merriënboer, J. J. G. v.(2015). Measuring adaptive expertise: development and validation of an instrument. European Journal of Work and Organizational Psychology, 25(2), 167-180. doi: 10.1080/1359432X.2015.1036858 To link to this article: http://dx.doi.org/10.1080/1359432X.2015.1036858
- Choi, S., Y., Kang, Y. S., & Lee, H. (2008). The effects of socio-technical enablers on knowledge sharing: an exploratory examination. Journal of Information Science, 34 (5), 742–754. DOI: 10.1177/0165551507087710742
- Chu, A.M.Y., & Chaub, P.Y.K. (2014). Development and validation of instruments of information security deviant behavior. Decision Support Systems, 66, 93–101.
- Conchado, A. Carot, J. M., Bas, M. C. (2015). Competencies for knowledge management: development and validation of a scale. Journal of Knowledge Management, 19(4), 836 – 855. Permanent link to this document http://dx.doi.org/10.1108/JKM-10-2014-0447
- Darroch, J. (2003). Developing a measure of knowledge management behaviors and practices. Journal of Knowledge Management, 7(5), 41 – 54. Permanent link to this document: http://dx.doi.org/10.1108/13673270310505377
- Freeze, R., & Kulkarni, U. (2005). Knowledge Management Capability Assessment: Validating a Knowledge Assets Measurement Instrument. Proceedings of the

38th Hawaii International Conference on System Sciences, 1-10.

- Hesamamiri, R., Mazdeh, M. M., & Mostafa, J. (2013). Measuring the reliability of knowledge management: Instrument development and validation. Aslib Proceedings: New Information Perspectives, 65(5), 484 – 502. Permanent link to this document: http://dx.doi.org/10.1108/AP-04-2013-002
- Holt, D. T., Bartczak, S. E., Clark, S.W., & Trent, M. R. (2004). The Development of an Instrument to Measure Readiness for Knowledge Management. Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences, 1-6. To link to this article https://www.computer.org/csdl/proceedings/hicss/2004/2056/08/205680238b.pdf
- Holden, R. B. (2010). Face validity In Weiner, Irving B.; Craighead, W. Edward. The Corsini Encyclopedia of Psychology (4th ed.). Hoboken, New Jersey: Wiley, 637–638. ISBN 978-0-470-17024-3.
- Huang, M.J., Chen, M.Y., Yieh, K. (2007). Comparing with your main competitor: the single most important task of knowledge management performance measurement. Journal of Information Science, 33(4), 416–434. doi:10.1177/0165551506076217
- Huang, Y.Y., & Hsia, Y.H. (2010). Development and Validation of Online Knowledge-Sharing Motivation (KSM) Questionnaire. GCCCE, 704-705. Retrieved from: http://140.118.59.33/GCJCE/GCCCE/conf_papers/conference139.pdf
- Kintner, E., Hull, L., & Meeder, L. (2013). Development and Evaluation of an Instrument to Measure Reasoning About Managing Asthma in Older School-Age Children and Adolescents. Journal of Nursing Measurement, 21(3), 360-77.
- Kolodziejczyk, & Karen, J. (2014). Validation of the strategies for weight management questionnaire for overweight or obese adults. (Doctoral dissertation, University of California). Dissertation Abstracts International (UMI No.: 3614154).
- Kulkarni, U. & Freeze, R. (2004). Development and Validation of a Knowledge Management Capability Assessment Model. Twenty-Fifth International Conference on Information Systems, 657-669.
- Kuo, F.Y., & Young, M.L. (2008). Predicting knowledge sharing practices through intention: A test of competing models. Computers in Human Behavior, 24, 2697–2722. doi:10.1016/j.chb.2008.03.015
- Lee, C. S. & Wong, K.Y. (2015). Development and validation of knowledge management performance measurement constructs for small and medium enterprises. Journal of Knowledge Management, 19(4), 711 – 734 Permanent link to this document: http://dx.doi.org/10.1108/JKM-10-2014-0398
- Liang, S.Y., Wu, W.W., & Kuo, C.Y. (2015). Development and Preliminary Evaluation of Psychometric Properties of Symptom-Management Self-Efficacy Scale for Breast Cancer Related to Chemotherapy. Asian Nursing Research, 9, 312-317.
- Lin, H.F. (2007). A stage model of knowledge management: an empirical investigation of process and effectiveness. Journal of Information Science,

33(6), 643–659. doi: 10.1177/0165551506076395

- Lin, K. Y., Huang,Y. H., & Ching, S., C. (2014). Development and validation of the knowledge-building environment scale. Learning and Individual Differences, 30, 124–132. Permanent link to this document: www.elsevier.com/locate/lindif
- Massingham, P. (2014). An evaluation of knowledge management tools: Part 2 – managing knowledge flows and enablers. Journal of Knowledge Management, 18(6), 1101 – 1126. Permanent link to this document: http://dx.doi.org/10.1108/JKM-03-2014-0084
- Martinez, M. R., Iborra, L. L., Casbas, T.M. & Torres. M. M. (2013). Development and validation of the competence in evidence based practice questionnaire (EBP-COQ) among nursing students. Ruzafa-Martinez et al. BMC Medical Education, 13(19). Retrieved from http://www.biomedcentral.com/1472-6920/13/19
- McIntire, S.A. & Miller, L.A. (2007). Foundations of Psychological Testing: A Practical Approach 2nd Edition. Personnel Psychology, 60(3), 796–800. doi: 10.1111/j.1744-6570.2007.00091_11.x
- McMahon, J. M. & Good, D. J. (2015). The Moral Metacognition Scale: Development and Validation. Ethics & Behavior, ISSN: 1050-8422 print / 1532-7019 online. doi: 10.1080/10508422.2015.1028548 To link to this article: http://dx.doi.org /10.1080/10508422.2015.1028548
- Ngai, E.W.T., & Chan, E.W.C. (2005). Evaluation of knowledge management tools using AHP. Expert Systems with Applications, 29, 889–899. doi:10.1016/j.eswa.2005.06.025
- Nikolova, I., Ruysseveldta, J. V., Witteb, H. D., & Syroit, C. J. (2014). Work-based learning: Development and validation of a scale measuring the learning potential of the workplace (LPW). Journal of Vocational Behavior, 8, 1–10.
- Patil, K. (2016). Knowledge Management – An Empirical Study with Special Reference to Business Schools of Pune Region. Indian Journal of Science and Technology, 9(21). doi: 10.17485/ijst/2016/v9i21/86985
- Pearce, N., Beinart, H., Clohessy, S. & Cooper, M. (2013). Development and validation of the supervisory relationship measure: A self-report questionnaire for use with supervisors. British Journal of Clinical Psychology, 52, 249–268.
- Pennington, D. (2003). Essential Personality, Arnold, 37, ISBN 0-340-76118-0.
- Putz, D., Schilling, J., Kluge, A., & Stangenberg, C. (2012) . Measuring organizational learning from errors: Development and validation of an integrated model and questionnaire. Management Learning. Management Learning, 44(5), 511–536. Doi:10.1177/1350507612444391
- Ramayah,T., Yeap, J.A. L., & Joshua., I. (2014). Assessing Knowledge Sharing Among Academics: A Validation of the Knowledge Sharing Behavior Scale (KSBS). SAGE Journals, 38(2), 160-187. DOI: 10.1177/0193841X14539685
- Robinson, H. S., Carrillo, P. M., Anumba, C. J., & Al-Ghassani, A. M. (2004). Developing a business case for knowledge management: the IMPaKT approach. Construction Management and Economics, 22(7), 733-743, doi:

10.1080/0144619042000226306 Retrieved from: http://www.tandfonline.com/loi/rcme20

- Savelsbergh, C.M. J. H., Heijden, B.I. J. M., & Poell, R. F. (2009). The Development and Empirical Validation of a Multidimensional Measurement Instrument for Team Learning Behaviors. Small Group Research, 40(5), 578-607. doi:10.1177/1046496409340055 To link to this Article: http://sgr.sagepub.com
- Singh, R.M., & Gupta, M. (2014). Knowledge management in teams: empirical integration and development of a scale. Journal of Knowledge Management, 18(4) 777 – 794 Permanent link to this document: http://dx.doi.org/10.1108/JKM-11-2013-0450
- Theriou, N., Maditinos, D., & Theriou, G. (2011). Knowledge Management Enabler Factors and Firm Performance: An Empirical Research of the Greek Medium and Large Firms. European Research Studies, 14(2), 97- 134
- Souchon, A.L., Diamantopoulos, A. (1999). Export information acquisition modes: measure development and validation. International Marketing Review, 16(2),143 –168 Permanent link to this document: http://dx.doi.org/10.1108/02651339910267835
- Wanga, C.L., & Ahmed, P.K. (n.d). Development of A Measure for Knowledge Management: An Empirical Test and Validation of The Knowledge Management Orientation Construct. University of Wolverhampton Business School, Session A-8. Retrieved from: http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/wbs/conf/olkc/archive/oklc5/papers/a-8_wangca.pdf
- Wickramasinghe, N. (2003). Do we practice what we preach? Are knowledge management systems in practice truly reflective of knowledge management systems in theory. Business Process Management Journal, 9(3), 295 – 316. Permanent link to this document: http://dx.doi.org/10.1108/14637150310477902

The Impacts and Success Factors of ISO 9001 and ISO 29990 in Library Continuing Education

Ursula Georgy
Technische Hochschule Koln
Cologne, GERMANY

Abstract

In Germany, in August 2016, the first institution in further education in LIS has obtained the ISO 9001:2015 and ISO 29990:2010 certification. ISO 9001 is the most comprehensive ISO norm in scope. It focuses on confirming process conformance from the initial development of a product. And, the ISO certification is expected to help organizations to enhance quality and efficiency, improve communications, achieve competitive advantage and reduce costs. (ISO, 2015) The ISO 29990 standard aims to improve quality of learning services and facilitate comparison on a worldwide basis. Learning services for non-formal education and training, the basic requirements for service providers, will also enhance transparency and allow comparison on a worldwide basis of learning / continuing education services, offering a single alternative backed by international consensus to the huge variety of national service and (management) standards which now exists in the field of non-formal learning (continuing education). (ISO, 2010)

Introduction

Scientific further education and training in LIS (Library and Information Science) has various aims in addition to meeting current requirements, including:

- Maintaining the competitiveness of libraries and information facilities;
- Furthering individual careers;
- Making further education and training available that is tailored to meet current needs and future requirements;
- Expanding skills and expertise;
- Transferring knowledge in practice, and
- Being future proof and of strategic import. (ZBIW 2012)

Further education and training in librarianship has a long tradition in Germany. A lot of universities nowadays offer e.g. further education and

training courses, certificate courses, single modules and single seminars. Integrating a library science further education and training facility in a university with modern infrastructure and experts in theory and practice guarantees the use of modern teaching methods and know-how transfer for practical use. But continuing education at universities is not subject of the national accreditation system in Germany.

In Germany, in August 2016, the first institution in further education in LIS has obtained the ISO 9001:2015 and ISO 29990:2010 certification. ISO 9001 is the most comprehensive ISO norm in scope. It mainly focuses on confirming process conformance from the initial development of a product / service. ISO certification is expected to help organizations to enhance quality and efficiency, improve communications, achieve competitive advantage and reduce operating costs. (ISO, 2015) The ISO 29990 standard aims to improve quality of learning services and facilitate comparison on a worldwide basis. Learning services for non-formal education and training, the basic requirements for service providers, will also enhance transparency and allow comparison on a worldwide basis of learning / continuing education services, offering a single alternative backed by international consensus to the huge variety of national service and (management) standards which now exists in the field of non-formal learning (continuing education). (ISO, 2010)

Further Education in LIS in Germany

For universities offering library science courses and study degrees further education and training have been one central task together with research and teaching degree courses. Most of universities nowadays offer e.g. further education and training courses, certificate courses, single modules and single seminars. Career and study are often no longer separate. Courses of study are more and more likely to be taken whilst working these days.

The library science further education and training market in Germany is constantly growing and will continue to do so in future. It's hence becoming ever more important for both facilities such as libraries and for industry that the relevant further education and training offered remains comparable and that certificates awarded have positive career effects. Certificates of completion are awarded for courses of study as a matter of course. This doesn't necessarily apply to all forms of formal study. Courses ending in certificates for those passing them will in future increase in importance as they exactly meet this requirement. There are many benefits for employers (libraries):

1.Employee loyalty

Further education and training measures in which the employer is involved can prevent good staff educating and training themselves and then moving on to a new job.

2.Personnel development and motivation

Expert knowledge and behavioural competence are improved. Employees also feel more appreciated and will display greater motivation in their future work.

3.Recruiting

Offering applicants support in studying for certificates while working can be beneficial to recruiting.

4.Stimulating library development

Participants bring fresh ideas into a library and thus act as innovators in their field or department.

5.Linkage to a university

Students act as links between library and university. The library thus has access to the latest developments and research results. (Georgy, 2016)

Quality Management in Study Degrees – Accreditation in Germany

As an operative instrument of quality assurance all structured study programmes have to be accredited in Germany. In 1998, accreditation was introduced for the new academic degrees (Bachelor and Master). The accreditation procedure is based on the European Standard and Guidelines (ESG). The "Foundation for the Accreditation of Study Programmes in Germany" is responsible for comparable quality standards in the frame of a decentralised German accreditation system.

The German Accreditation Council is a central institution which

- "defines minimum standards for accreditation agencies and processes to meet,
- accredits agencies and supervises their performance (task fulfilment),
- ensures that there is fair competition between the agencies, and
- represents German interests in international quality assurance networks." (Accreditation Council, n.y.)

Every study programme (Bachelor / Master) normally must be accredited before starting and reaccredited after five or seven years. In case of successful accreditation a faculty normally gets a contribution by the own university. Furthermore, it is possible to accredite two, three or more study programmes in one package, called „cluster accreditation".

There is no German accreditation by a LIS society like the German library association (Deutscher Bibliotheksverband). That´s a main difference to the U.S. where a voluntary, nongovernmental accreditation by ALA is possible and plays an important role. If an international accreditation is wanted a second accreditation must be issued by an international agency, mostly subject-specific: in LIS e.g. by CILIP (GB) or the ALA (USA). And the faculty has to pay these fees additionally.

For further development of quality assurance in the higher education sector, in 2007 the Standing Conference resolved to enhance the programme accreditation through the implementation of a system / institutional accreditation. It is a multistage procedure made up of different elements to determine the effectiveness of process quality concerning the entire university. A positive system accreditation certifies the university that its quality assurance system in the field of teaching and learning is suitable

- „to achieve its qualification objectives,
- to ensure the quality standards of its study programmes and
- to create a quality culture, which is supported by broad quality awareness throughout the university." (ACQUIN, 2009)

The main requirements are:

1. The university can demonstrate plausibly that it is using a quality assurance system covering the whole higher education institution, and can prove that at least one study programme has already been the subject matter of the system.

2. No negative decision has been filed against the Higher Education Institution in a institutional accreditation procedure during the last two years. (ASIIN, 2016)

But the German Accreditation System is limited to study degrees. It does not include the different types of courses of further education. So further education institutions at German universities and higher education institutions need other / complementary quality standards.

ISO 9001:2015 and ISO 29990:2010

ISO 9001:2015 sets out the criteria for a worldwide quality management system. It can be used by any organization / company, regardless of its field of activity and size. Actually, over one million companies and organizations in over 170 countries are certified to ISO 9001. ISO 9001 is based on the following quality management principles:

- a strong customer focus,

- the motivation and implication of top management,
- the process approach and continual improvement. (ISO, 2015)

So ISO 9001 helps to ensure that customers and stakeholder get consistent, good quality products and services.

ISO 29990:2010, "Learning services for non-formal education and training – Basic requirements for service providers", also enhances transparency and allows the comparison on a worldwide basis of learning services. Knowledge and knowledge management are becoming a key factor in successful corporate management and education is increasingly being regarded as a business-oriented service. Learning and further education are part of a worldwide, global become more and more important. In the meanwhile you also find a lot of for-profit learning services in further education. Enterprises establish their own (private) universities or are in a direct contact to universities. (ISO, 2010)

Thomas Rau explains about the ISO standard 29990: "The purpose [...] is to create a suitable framework for preparing standards in the field of non-formal learning services. Core elements are ensuring the quality and effectiveness of the education or training and improvement of knowledge transfer, whilst also enhancing the transparency and comparability of the range of learning services provided. ISO 29990 will help learning service providers improve their ability to consistently provide quality services, improve organizational effectiveness, and reduce overall business costs." (ISO, 2010)

ISO Certification in the Field of LIS Further Education in Germany

In Germany, in August 2016, the first institution in further education in LIS have obtained the ISO 9001:2015 and ISO 29990:2010 certification: ZBIW – Zentrum fuer Bibliotheks- und Informationswissenschaftliche Weiterbildung, TH Koeln, Institut fuer Informationswissenschaft (Library and Information Science Further Education and Training, TH Koeln, Institute of Information Science).

Benefits

The following benefits are formulated by Certification Europe (2012). And these benefits / success factors are discussed in the context of LIS further education institutions.

- Enhanced customer satisfaction and improved customer loyalty leading to repeat business

  In Germany most of the universities in LIS offer further education. In times of e- and distance learning satisfaction and loyalty of customers

become more and more relevant.

- Increased revenue and market share obtained through flexible and fast responses to market opportunities

  In LIS further education is becomes more and more relevant to be a driver in innovation – on types of courses (e-learning etc.) as well as on topics and technologies like virtual reality, devices.

- Integration and alignment of internal processes which will lead to increased productivity and results

  Further education at universities becomes more and more a attractive source of revenue of external funding. An effective and efficient process management is therefore essential. And secondly the definition of processes makes work easier for all employees and they can focus on key contents like programme content of seminars.

- Enhanced business performance and better cost management

  The pricing of non-public services and products in the EC must be based on market terms and must be made in accordance with the market economy investor principle. To remain competitive with private seminar providers you have to lower costs and focus on enhanced transparency and attention to value maximization to customers and stakeholder.

- Providing confidence to interested parties as to the consistency, effectiveness and efficiency of the organisation

  A certification is providing confidence on the conformity of the products / services to the customers, the marketplace and all other stakeholder like university administration, executive board and ministry.

- Consistency in the delivery of your product or service

  A good quality management ensures that the courses always are of the same quality. All lecturers and speakers are part of the quality management. They have to prove their know-how and expertise in didactics.

- Improved communication, planning and administration processes.

  Special attention will be paid to improve the internal communication and building up a methodical knowledge management. Knowledge maps of all employees e.g. can be of benefit.

  Especially the ISO 29990 brings some more advantages like: (Quality Control (QC) Certification, 2013)

- Evaluating criteria for education

  It is compulsory to build up a systematic evaluation management. That

is more than to create an evaluating form – the evaluation must be adapted to the type of course / seminar. So sometimes the trainer may conduct additionally an oral evaluation or talk personally with each participant as a way to get supplementing information.

- Globally comparable benchmarks for existence of quality

  Cooperation and networks become more and more important in order to realize e-learning and possibilities in distance learning (MOOCs etc.) If you can confirm the ISO certification you are a reliable partner in these cooperation projects.

But there are also some disadvantages:

- Extremely high expenditure of time

  Normally institutions of further education at universities have a relatively small core staff. So the certification means an extraordinarily great additional effort for every person in the institution without neglecting the daily business. And you need a year or more to prepare the certification.

- Requirement of a lot of persuasion

  If you will start the process of ISO certification it requires a lot of persuasion to convince staff and stakeholders of the long-term concept´s advantages. In fact, you can see the advantages and benefits in two years at the earliest.

- High expense

The university does not pay the costs and there are annual costs every year for a reaudit.

Conclusion

An ISO certification in further education in LIS and at universities in Germany is rare. The paper shows, there are a lot of benefits to meet the challenges of a certification. But it is important to integrate all employees, stakeholders and teachers. And it is a greater need in persuasion to all of them. But at the moment, in Germany it is the only way to prove quality in further education at universities.

The ZBIW hopes to find cooperation partners in future outside of Germany to exchange about quality management in LIS further education.

References:

Accreditation Council (n.y.). http://www.accreditation-council.de (26.12.2016)

ACQUIN (2009). Guidelines for System Accreditation Procedures. Bayreuth. http://www.acquin.org/doku_serv/Guide_System_EN_ACQUIN.pdf (26.12.2016)

ASIIN (2016). Criteria for Institutional Accreditation in Germany. http://www.asiin-ev.de/pages/en/asiin-e.-v/institutional-accreditation/institutional-accreditation-in-germany.php?lang=EN (26.12.2016)

Certification Europe (2012). Benefits of ISO 9001. http://certificationeurope.com/benefits-of-iso-9001/ (26.12.2016)

ISO (2015). ISO 9001:2015(en). Quality management systems Requirements. https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:en (26.12.2016)

ISO (2010). ISO 29990:2010(en). Learning services for non-formal education and training - Basic requirements for service providers. https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:29990:ed-1:v1:en (26.12.2016)

Quality Control (QC) Certification (2013). Benefits of ISO 29990:2010. http://qccertification.com/ISO-29990-2010.aspx (26.12.2016)

ZBIW (2012). Mission Statement. https://www.th-koeln.de/weiterbildung/wir-ueber-uns_5869.php (26.12.2016)

SLA AGC 2017 Session Paper: Managing user queries using cloud services: KAUST library experience

Rindra M Ramli
E-Resources Specialist, (KAUST)
Faten Ba-Rayyan
Reference and Training Co-ordinator, (KAUST)

Introduction

Reference Services in academic and higher tertiary institutions' libraries have been greatly influenced by the ever changing advances in information technology as well as the emergence of social media tools. One such service that have been impacted is the provision of answers to users' questions in a timely and relevant manner. This service have seen significant changes from the traditional personal face to face reference interviews to the present day virtual chat and instant messaging services.

Users' questions can range from the simple and directional ones such as information on library facilities and services to complex questions such as finding information on a particular topic. It is imperative that users are shown the relevant information resources that would provide the needed information. Additional support such as providing a quick one to one consultation with relevant subject specialists may also be conducted.

The provision of such reference services have brought challenges to libraries. They include:

- Answering the questions
- Monitoring and tracking the responses to the questions
- Generating statistics
- Communicating these statistics to internal library staff and other stakeholders
- Sharing the answers with other library staff

This paper describes KAUST library initiative in implementing LibAnswers to assist the library in capturing, tracking, monitoring and managing all inquiries. It will also highlight the challenges faced by the library as well as the triumphs.

Background

KAUST (King Abdullah University of Science and Technology) is a graduate research university located along the shores of the Red Sea. The university was inaugurated in September 2009. The main areas of study are: Mathematics and Computer Science, Physical Sciences and Life Sciences. The university library is situated at the heart of the campus. It is a digitally born library with collections comprising of print and electronic resources. Some of its collections include:

- 310,000 e-book titles with perpetual access from all major scientific and commercial publishers in science and technology.
- Over 50,000 e-journal titles from all major scientific and commercial publishers in science and technology
- Over 30 scientific databases
- About 3,500 print titles

(Library, 2016)

Library staff comes from different nationalities. Presently, we have more than 20 staff divided across 3 main sections: Administration (Admin), Collection and Information Services (CIS) and Systems and Digital Services (SDS). Administration takes care of the building operations, equipment, facilities and related matters, CIS looks after the collection development, reference services, library trainings, electronic resources management, acquisitions among others while SDS covers areas on Information Technology pertaining to the library domain.

Reference Services: The Early Days

Since the inauguration and opening of the university library, the Information Desk has been the focal point in the provision of reference services. The Info Desk duties are shared among the 3 library sections. Library staff is rostered to 'sit' at the Info Desk and answer to users' queries during business hours (8 am – 5 pm). During the academic term, the Info Desk operation hours is extended for 3 hours in the evenings.

Apart from the physical presence of library staff at the Info Desk, the other medium of reference services are email and one on one consultations / walk-ins. KAUST community can email their questions via a dedicated library email account. This email account is accessible to only several designated library staff. One of the tasks of the staff is to re-direct such questions to relevant library staff who will respond to the users' inquiries.

In addition to that, the CIS subject specialists provide a more personalized reference service. They conduct outreach initiatives by visiting the faculty members, students and researchers at their offices / labs / classes. During those sessions, the academic community has the opportunity to ask about library services and facilities as well as getting more information about the subscribed electronic resources as well as print materials.

Need for Change

From observations as well as informal discussions involving library staff, it was noted that the frequency of questions received at the Info Desks have not been growing dramatically over the years since the library's opening. On the other hand, the amount of questions received via email has increased tremendously. There is an imperative need to have a proper and robust system to track and monitor such emails.

Common questions that the library receives via email are:

- Obtaining journal articles / book chapters
- Access issues related to electronic resources
- Searching for particular print book titles
- Printing and Photocopying services

It was noted that email communication pertaining to reference service poses a number of challenges to library staff. Some of them include:

- No proper tracking / monitoring system: There was no proper system of checking of whether the assigned library staff responded to the question on time or whether it was answered at all. Apart from that, there was no proper system to 'assign' the questions to particular library staff.
- Organizing issues: There was a need to organize the email responses into various categories such as Completed, Pending, Need further investigation and New Queries.
- Search and Retrieval features: This feature was not robust enough to enable library staff to search and retrieve responded emails.
- Statistics: There was a growing need to obtain statistics on inquiries received per month, per quarter and per year. Email software did not provide such features that would enable library staff to assess and evaluate the reference questions patterns.
- Metadata: There was no feature that would enable library staff to tag keywords to these emails to describe the nature of the question.

Apart from that, one on one consultations and phone interviews were also not captured in verbatim format. More often, subject specialists would conduct

such interviews without capturing them into paper format. This resulted in the loss of tacit knowledge. Such knowledge needed to be shared as it would assist other library staff in responding to similar future questions. The lack of sharing such knowledge reduced efficiency and productivity that affect our Reference services. Having such knowledge stored in a shared and single repository would enable library staff to learn, share and re-use the information to answer future questions.

The Solution

KAUST library identified LibAnswers as one of the potential solution to the identified issues. Based on our interactions with other peer libraries as well as attending international conferences, our library staff compiled, evaluated and shared the information with library management as well as relevant library staff.

LibAnswers is a product by Springshare. It is a "reference tool that provides an easy-to-navigate public interface and an intuitive yet robust behind the scenes component" (Shepherd & Korber, 2014). Some of the benefits of using LibAnswers are:

- Knowledge base features
- Virtual chat and SMS modules
- Monitoring and Tracking features
- Generating statistics
- Widgets
- Public Interface: Frequently Asked Questions

(Shepherd & Korber, 2014)

Springshare stated that LibAnswers would a "single platform for all online reference needs" (Springshare, 2016). On top of that, 1,200 libraries worldwide have jumped on the LibAnswers bandwagon. Springshare added that LibAnswers provide features such as:

- Email, chat, sms and twitter (social media features)
- Create unlimited FAQs
- Search public knowledge base
- Full reference statistics
- Embedding answers and chat
- Mobile and Tablet friendly features

(Springshare, 2016)

Project Implementation

After several discussions involving relevant library staff as well as library management, it was proposed that the library chose LibAnswers to resolve these issues. The E-Resources Specialist was tasked in leading the implementation of LibAnswers in April 2015. The aim of the project was to set-up LibAnswers for the library and to train library staff on using LibAnswers. A team was also set up to work with the E-Resources Specialist in this project. They comprised of staff from the various sections. The team met up regularly to discuss the timeline and resources needed as well as keeping the library management updated on the implementation progress status.

Activities were broken down into several stages. The first stage was the pre-implementation stage where the project lead proposed a feasible project timeline and conducted a literature review on other libraries who had implemented LibAnswers. During this stage, the group contacted Springshare and arranged for webex sessions. This webex sessions conducted by Springshare gave useful insights into LibAnswers and provided opportunities for questions and answers between library staff and the vendor. These questions ranged from basic information on LibAnswers to more complex technical inquiries. At the same time, the group visited several libraries› websites that have adopted LibAnswers to get more information. Presentations were conducted regularly with library staff as well as library management to keep them updated.

The second stage is beta testing. During this stage, the group tested LibAnswers by coming up with mock-up scenarios. Questions were entered into the system and selected library staff were tasked to respond to those questions. The group observed the workflows in responding to the questions: from tracking, delegating and responding to the questions. Time taken to respond to the questions were also noted and compared. The various features of responding to the users were also taken into consideration. They include:

- Responding and Closing the inquiries
- Responding to obtain more information from user
- Sending internal notes to library staff on a particular user questions
- Assigning / Transferring the questions to another library staff

As the group studied the workflows, new procedures and policies were drafted which were later translated into official documents. It was also decided to re-route all emails coming via the main query email into LibAnswers. In this way, library staff would receive notification from LibAnswers of new incoming inquiry emails.

The beta testing stage also involved the creation of frequently asked questions

that were 'pushed' into the beta site for viewing. The project team came up with several frequently asked questions based on previous inquiries. The FAQs were categorized into various topics such as: About the Library, EResources, Plagiarism, Open Access Policy, EndNote, Academic Writing, Records Management and Document Delivery services. These questions were moderated by the respective managers. Workflows and procedures for creating new FAQs and amending existing ones were also drafted for management approval.

All workflows, procedures and policies that were drafted for approval were stored in MS Sharepoint. The project team decided to use Sharepoint's wiki and document management features to store the important information regarding LibAnswers. Important checklists related to LibAnswers were also stored in Sharepoint.

The final stage involved live demonstration on LibAnswers features. Library staff were given hands-on demo on the various functions of LibAnswers as well as the new public interface of the library FAQ website. During these sessions, the project team responded to the various questions posed by various library staff. The project team escalated the more complex and technical questions to the vendor. This session also provided a platform to hear the concerns of other library staff who were not part of the project team.

During this time, the project team worked on LibAnswers promotional and marketing materials for the KAUST community. It was decided to mass email the new services to the KAUST community coupled with putting up posters at various strategic campus locations such as the campus diner, library café and student center. The team also decided to use the university electronic billboard to highlight this new service. Together with University's Marketing and Communication department, the project team collaborated closely with them to ensure that our promotional materials adhered to the campus regulations. In addition to that, University Information Technology department were also consulted on the URL address matters. The library decided to use this URL as the official URL for our public interface: http://asklib.kaust.edu.sa/

Prior to the live launch of LibAnswers, the project lead worked with the library management on the administrative side of LibAnswers. Library staff were given different levels of administrative rights in LibAnswers. The rights were given based on their job designation and tasks. This include the rights to (among others):

- Assign inquiries to respective library staff
- Respond to inquiries

- Delete spam messages
- Post important internal notes to library staff on LibAnswers main dashboard
- Create new or amend FAQ postings

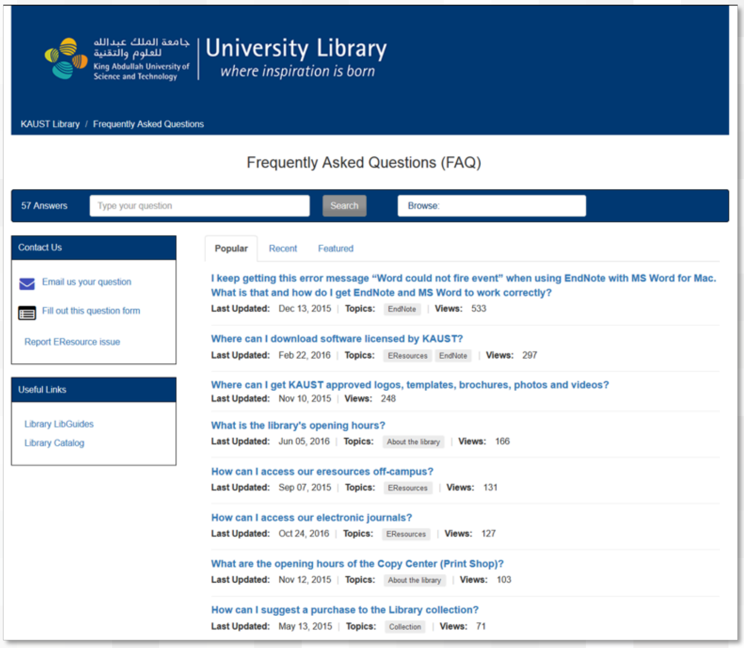
On the statistics management side, it was decided to monitor the number of queries received as well as the type of inquiries. Monthly statistics were churned out and shared among relevant staff to elicit their feedback and views. It served as a platform to better improve our reference services. Some of the statistics that LibAnswers provide are as follows:

- Daily distribution of questions received
- Hourly Distribution of questions received
- Turnaround response time to the questions received
- Monthly breakdown of questions received
- Source of the questions: via email, via online forms

Go Live

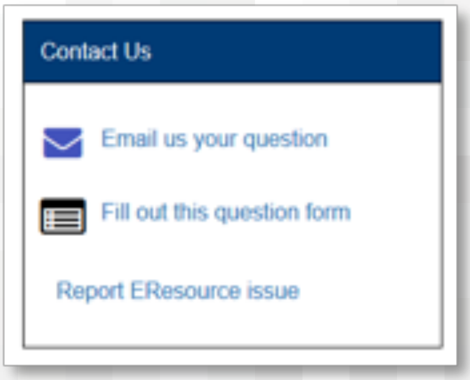
On 1 June 2015, LibAnswers were officially launched. The move from email-based inquiry system to a cloud based system was seamless. There were a few minor glitches but they were resolved quickly by the project team. All questions were channeled into LibAnswers dashboard. Library staff were ready to receive and respond to the questions. At the same time, the FAQs website was also launched.

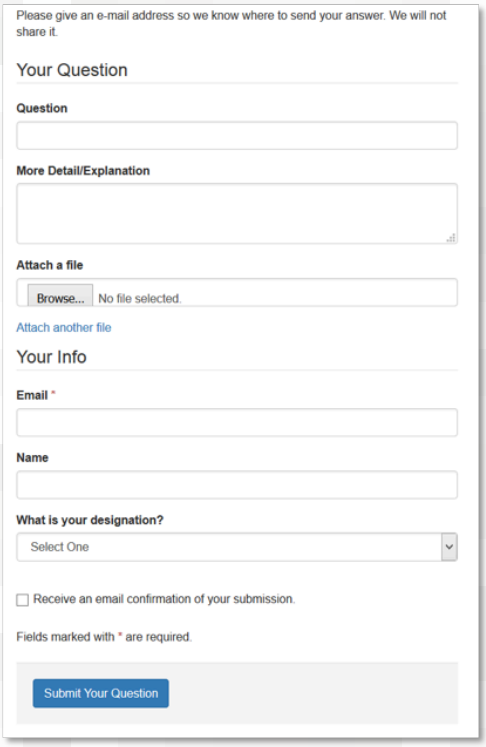
The public interface as illustrated below (http://asklib.kaust.edu.sa/) allows users to browse the popular FAQs as well as search for topics. Library staff has the option to highlight a particular FAQ under the Featured Tab.



The FAQs have been tagged according to the various library topics. These topics were determined by relevant library staff. In addition to that, the number of views for every FAQ are visible to users. This also serves as a useful indicator to library staff on the answers that users are constantly searching / browsing.

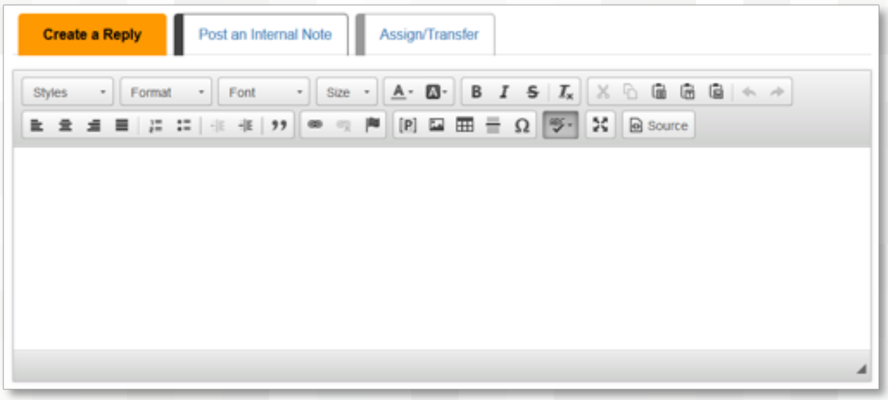
Users have the options to either email library staff, submit a question via an online form or report an e-resource issue.





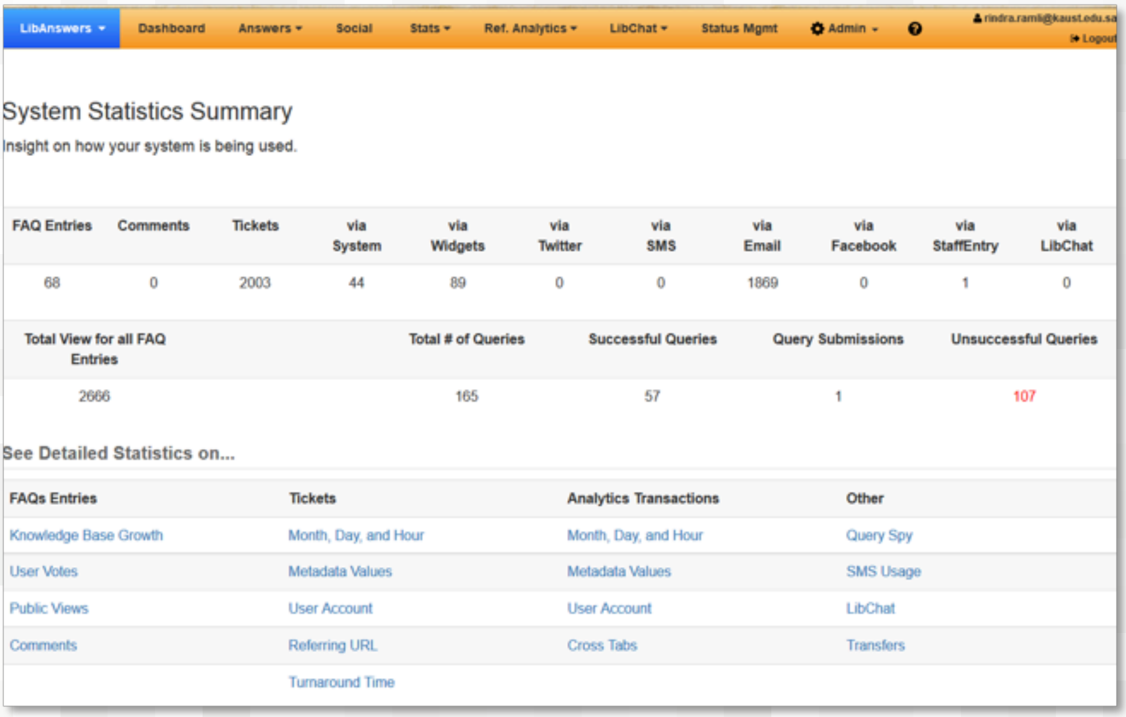
LibAnswers provides an admin module that allows library staff to capture, track and monitor questions. Questions received in LibAnswers are known as "tickets". Each of these tickets are given unique IDs for easy tracking, searching and monitoring. The tickets are also given statuses. The status indicates whether the tickets are new, closed, pending and open. Whenever a library staff handles a particular ticket, they are shown the options to reply to the inquirer or post an internal note to another library staff. Only 3 library staff with higher admin rights have the ability to assign/transfer tickets to

another library staff. This assign / transfer feature is useful in the case where the tickets are 'sitting' in the queue with no one answering it.



LibAnswers generates useful statistics for library staff to identify question patterns. This can be broken down to:

- By Month, Day and hour
- Metadata values
- User Account
- Referring URL
- Turnaround time



FAQ Entries	Comments	Tickets	via System	via Widgets	via Twitter	via SMS	via Email	via Facebook	via StaffEntry	via LibChat
68	0	2003	44	89	0	0	1869	0	1	0

Total View for all FAQ Entries	Total # of Queries	Successful Queries	Query Submissions	Unsuccessful Queries
2666	165	57	1	107

See Detailed Statistics on...

FAQs Entries	Tickets	Analytics Transactions	Other
Knowledge Base Growth	Month, Day, and Hour	Month, Day, and Hour	Query Spy
User Votes	Metadata Values	Metadata Values	SMS Usage
Public Views	User Account	User Account	LibChat
Comments	Referring URL	Cross Tabs	Transfers
	Turnaround Time		

One Year On

The impact of LibAnswers have been profound. One of the main benefits was that all received inquiries are captured, tracked and monitored. Inquiries are assigned unique IDs for easy search and retrieval. Tickets are either answered

directly by library staff or they are assigned to relevant library staff for their follow-up actions. All answers are captured whether they are responses to the inquirer or an internal note to another library. No tickets slipped through the cracks or are left unanswered.

There was a total of 1,135 questions received by the library between June 2015 and May 2016 (1 year). Out of the 1,135 questions that the library received, 1,062 questions came via email while 42 came via online forms. The rest was entered by the library staff for the users. March (170 questions) was the peak month where the library received the highest number of questions. This could be due to the fact where students were finishing their projects and assignments and needed most assistance. Wednesdays (230 questions) received the highest number of questions. Most of the questions were received between 10pm – 11pm (332 questions). In addition to that, the average response time for the tickets was approximately 16 hours.

Monthly Breakdown

Queue	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DEC	JAN	FEB	MAR	APR	MAY
Electronic Resources Issues	2	1	1	0	2	11	3	3	1	4	5	2
Uni Library	21	37	83	61	97	68	92	125	110	166	98	142
Total	23	38	84	61	99	79	95	128	111	170	103	144

Table 1: Monthly breakdown of questions received

Daily Distribution (on what days are the tickets created)

Queue	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
Electronic Resources Issues	4	7	5	3	2	3	11
Uni Library	181	197	225	194	49	38	216
Total	185	204	230	197	51	41	227

Table 2: Daily distribution of questions received

Turnaround Statistics

Queue	0-10 minutes	10-60 minutes	1-12 hours	12-24 hours	1-3 days	3+ days
Electronic Resources Issues	6 0.5%	9 0.8%	14 1.2%	4 0.4%	2 0.2%	0 0%
Uni Library	538 47.4%	102 9%	165 14.5%	119 10.5%	122 10.7%	54 4.8%
Total	544 47.9%	111 9.8%	179 15.8%	123 10.8%	124 10.9%	54 4.8%

Average Response Time: 15 hours, 54 min

Table 3: Turnaround time to answer received questions

The top 5 viewed FAQs are:

- Resolving an issue in Endnote (539 views)
- Downloading licensed software provided by University IT department (307 views)
- Obtaining KAUST logos, templates, brochures, photos and videos (251

views)

- Library opening hours (168 views)
- Accessing e-resources off-campus (135 views)

The implementation of LibAnswers and the creation of FAQs by library staff are straightforward. The challenge is getting all library staff up to speed on using Libanswers. To achieve this, the project lead conducted several trainings and live demonstrations for all library staff. Procedures and How-To›s were drafted, approved and saved in MS Sharepoint. On top of that, the project team got together and came up with library staff and their areas of responsibility in the creation of FAQs. As each library staff had different learning curves, it was imperative to mix the training sessions with one on one consultations and other forms of training methods.

Moving Forward

Despite the successes, the project team felt that there are a number of LibAnswers features that could be introduced. They are namely:

- RefAnalytics
- LibChats

RefAnalytics is a tool within LibAnswers that facilitate, among others, the configuration and management of datasets. Library staff is able to ‹enrich› the tickets with additional metadata so that more meaningful patterns can be obtained.

LibChats allows library staff to communicate in real time with our users. The use of LibChat widgets on library websites as well as LibGuides would enable our users easy access to these online forms without any geographical constraint. However, this would need further discussion as this would include pulling away manpower and resources from other tasks. There has to be careful allocation and management of these resources.

One of the concerns among library staff is the function of the Info Desk with the introduction of LibAnswers. Based on observations and short discussions with staff manning the Info Desk, LibAnswers will continue to play an important role in the provision of Reference service. The Info Desk will still play a focal point (at least for now) in the library. The next major step is analyzing and evaluating of having the Info Desk in the library or re-positioning it strategically in the library. As more and more disruptive and mobile technologies come into the picture, it›s imperative that libraries consider implementing them side by side with the traditional reference services.

References:

Library, K. (2016). Facts and Figures. Retrieved from http://library.kaust.edu.sa/page/facts-and-figures

Shepherd, J., & Korber, I. (2014). How do I search for a book? Implementing LibAnswers at your library (Vol. 75, pp. 197214-). Chicago: Association of College and Research Libraries.

Springshare. (2016). LibAnswers by Springshare. Retrieved from https://www.springshare.com/libanswers/

جمعية المكتبات المتخصصة (فرع الخليج)

الكويت - إبريل 2016